ACTES DU COLLOQUE

sur

Le système professionnel québécois

tenu à Montréal
les 26 et 27 novembre 1984
par
l'Office des professions
du Québec

Québec

86-05370/

ACTES DU COLLOQUE

sur

Le système professionnel québécois

tenu à Montréal
les 26 et 27 novembre 1984
par
l'Office des professions
du Québec

Collection « Documents d'information » 6
Québec, février 1986

Dépôt légal - 1er trimestre 1986
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-550-12902-4

TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos V

Séance d'ouverture 1

Allocution d'ouverture de Monsieur André Desgagné 3

Exposé de Monsieur René Dussault 11

Synthèse des discussions en atelier 29

Exposé de Monsieur Kimon Valaskakis 69

Séance de clôture 85

Exposé de Monsieur Guy Rocher 85

Conclusion 105

AVANT-PROPOS

L'année 1984 marquait le dixième anniversaire de l'entrée en vigueur du Code des professions et des vingt-et-une lois professionnelles qui s'y rattachent. Pour souligner cet événement, l'Office des professions tenait, en novembre de cette année, un colloque dont le thème était "La protection du public: échec ou réussite?".

Ce colloque avait comme objectif de dresser un bilan du système professionnel, de chercher des pistes de développement pour l'avenir et d'élaborer une prospective.

Près de 500 personnes ont participé au débat. De ce nombre, plus de la moitié (54,8%) étaient des membres de corporations professionnelles, le reste se répartissait entre les administrateurs nommés (10,7%), les associations professionnelles (9,8%), les organismes publics (10,3%), les associations de consommateurs (13,7%).

Les ateliers, regroupant entre 75 et 150 personnes chacun, respectaient les principaux secteurs d'activités des corporations professionnelles: santé et relations humaines (3 ateliers), droit, administration et affaires (1 atelier), génie et aménagement (1 atelier).

Le présent document regroupe les principales communications présentées dans le cadre de ce colloque, et une synthèse des discussions en atelier. Cette synthèse est articulée autour des quatre thèmes suivants: la protection du public, l'organisation et le fonctionnement du système, les attentes des consommateurs et les professionnels dans leur milieu de travail.

Les actes intégraux du colloque sont consignés au centre de documentation de l'Office des professions dans un document de plus de mille huit cents pages et pouvant être consulté sur place par les personnes intéressées.

Le président,

ANDRE DESGAGNÉ

SÉANCE D'OUVERTURE

ALLOCUTION DE MONSIEUR ANDRÉ DESGAGNÉ

ALLOCUTION DE MONSIEUR ANDRÉ DESGAGNÉ*

En ma qualité de président de l'Office des professions du Québec, il m'est extrêmement agréable d'inaugurer ces deux jours de travaux auxquels plus de 500 personnes ont accepté de participer.

Il me fait également plaisir de souligner ici la présence de Madame Jacqueline Rousseaux, présidente de l'Union Nationale des Professions Libérales de Belgique et présidente du Secrétariat Européen des Professions libérales, indépendantes et sociales. Je lui souhaite la bienvenue à ces assises.

Au moment où nos travaux débutent, il s'impose de limiter ma contribution à disposer de trois questions qui m'apparaissent préliminaires:

POURQUOI CE COLLOQUE?
SUR QUOI PORTERA-T-IL?
COMMENT CE COLLOQUE SE DÉROULERA-T-IL?

POURQUOI CE COLLOQUE?

On emploie souvent l'expression "accélération de l'histoire" pour parler du rythme toujours croissant des changements que connaît le monde contemporain. Peut-être y a t-il dans cette expression une part d'exagération car il est probable que les générations d'hommes et de femmes qui ont traversé des époques troublées, comme, par exemple, la chute de l'empire romain, la renaissance, la révolution française, auraient pu aussi parler d'une accélération de l'histoire. Mais, tout en relativisant les perspectives, on peut affirmer que le monde a connu, au cours des dernières décennies, une période de rapides et profondes mutations sociales et morales.

---

* Président de l'Office des professions du Québec

Le Québec n'en a pas été exempt, loin de là, comme chacun sait. Il faut constater que nous sommes tous et chacun quotidiennement affectés à divers degrés par les changements qui s'opèrent autour de nous et que nous vivons ou subissons.

Pourtant, l'opinion publique ne sait peut-être pas combien le monde des professions a connu sa part de grands et profonds changements depuis 15 à 20 ans. Les professions apparaissent à beaucoup comme un des lieux que la vague de changements a épargné. Cependant, ceux qui, à un titre ou à un autre, appartiennent à cet univers des corporations professionnelles, savent combien la situation a changé en profondeur et rapidement; qu'elle est encore en pleine évolution. C'est précisément pour prendre acte de cette évolution, faire une analyse des problèmes présents et porter un regard sur l'avenir que les trois intervenants principaux de notre système professionnel, soit le Gouvernement, l'Office et les corporations professionnelles via le C.I.Q., ont mandaté l'Office pour rassembler les éléments les plus dynamiques de notre société. Nous avons cru que nous pouvions mieux marquer le 10e anniversaire du système actuel par un effort de réflexion commune sur les questions qui nous concernent tous. L'ampleur et la qualité de cette assemblée démontre, après coup, pour ainsi dire, l'opportunité de la tenue de ce colloque.

SUR QUOI PORTERA-T-IL?

Si l'on se reporte à la situation qui prévalait antérieurement à ce qu'on a appelé la révolution tranquille du Québec, le panorama était bien différent de ce qu'il est aujourd'hui. Rappelons brièvement quelques traits de ce panorama. Le nombre des professions reconnues était alors bien moindre qu'aujourd'hui. Chacune poursuivait sa route sans connaître grand-chose du chemin que suivaient les autres. La réglementation dans les corporations alors existantes répondait probablement assez bien aux besoins particuliers de chacune. Cependant, on ne s'interrogeait guère sur les incohérences et les disparités qui résultaient de ce que chaque corporation s'adressait à un mi-

nistre différent. Jusqu'aux années '60, c'est devant ce qu'on appelait le "Comité des bills privés" que se présentaient les représentants de corporations professionnelles qui voulaient faire amender leur loi constitutive: LES CORPORATIONS PROFESSIONNELLES N'APPARTENAIENT PAS ENCORE AU DOMAINE PUBLIC! On n'entendait pas beaucoup parler alors de multidisciplinarité, de coordination, des attentes des utilisateurs, de protection du public.

Il faut rendre hommage à la perspicacité et à la conscience sociale des personnes qui, il y a une vingtaine d'années, se sont employées, en créant le Conseil Interprofessionnel du Québec, à un premier regroupement de la quinzaine de corporations professionnelles qui existaient alors. Ce n'était pas une mince tâche de briser les cloisons solides qui séparaient les uns des autres, les médecins, les avocats, les architectes, les ingénieurs, les psychologues, les travailleurs sociaux, les diététistes, etc. Ces hommes et ces femmes avaient compris que les corporations professionnelles faisaient face à des problèmes nouveaux, que ces problèmes nouveaux n'étaient pas exclusifs à chaque corporation, qu'elles avaient donc avantage à les envisager ensemble et à rechercher les bases d'une certaine collaboration et d'une coordination de leurs actions. Ceux qui se sont lancés dans cette entreprise n'avaient pas tort.

À la suite de cette initiative - et d'autres encore dont la Commission d'enquête sur la santé et le bien-être social - le Gouvernement du Québec s'est aussi engagé dans le même mouvement. Le Code des professions qu'il sanctionna en 1973 a marqué un tournant important à bien des égards et dans la suite de ce Code, avec la création de l'Office des professions, apparaissait un nouvel intervenant qui venait changer les règles du jeu, par les fonctions et les devoirs que le législateur lui confiait. Il est d'ailleurs significatif que le législateur ait employé le terme "Code" pour désigner cette loi, au lieu de l'appeler simplement la Loi des professions.

Un des changements majeurs que ce Code apportait se trouve dans l'article 23: "chaque corporation a pour principale fonction d'assurer la protection du public. À cette fin, elle doit notamment contrôler l'exercice de la pro-

fession par ses membres". Par cet article, chaque corporation professionnelle se voyait attribuer une fonction sociale prioritaire: la protection du public, et cela avant toute autre fonction que l'on pourrait appeler corporatiste. La fonction principale n'était plus ni la promotion, ni la défense de la profession. La "FIN", comme le dit cet article, des corporations professionnelles est la protection du public; le contrôle de l'exercice de la profession est un moyen accordé à chaque corporation pour mieux réaliser cette fin.

On peut dire que, ce faisant, le législateur renouait avec la conception traditionnelle des professions. Le trait dominant qui a longtemps caractérisé les professions, c'est qu'elles se voulaient une manière de service public. Il n'y a pas si longtemps, on disait de ceux qui s'engageaient dans la profession de médecin, d'avocat, de notaire, d'ingénieur qu'ils répondaient à une "vocation" ou à une "mission". C'était à l'époque où le langage courant était encore coloré par la morale religieuse. Depuis, une certaine laïcisation de la culture a modifié le langage. Plutôt que de parler de "vocation", de "mission", on s'est mis à parler de "protection du public". Mais derrière cette mutation du langage, le but de nos professions ne demeure-t-il pas le même? C'est, me semble-t-il, dans cette voie qu'une réflexion sur cet article 23 doit nous amener.

Il n'est donc pas étonnant que nous ayions choisi comme thème central de ce colloque "La protection du public: échec ou réussite?". L'article 23 du Code qui régit nos corporations professionnelles nous a remis entre les mains une responsabilité sur laquelle nous devons sans cesse nous interroger. Car c'est sous l'éclairage de cette fonction prioritaire que nous devons évaluer notre action et questionner nos pratiques. Dix ans après la sanction du Code des professions, n'y a-t-il pas lieu de nous demander dans quelle mesure nous avons réalisé cette fin?

Il ne faut pas se le cacher: les dix années d'application de ce Code n'ont pas convaincu l'opinion publique et les utilisateurs du système professionnel que les corporations professionnelles ont comme premier but la protec-

tion du public. Il suffit d'être à l'écoute des citoyens pour voir que les corporations professionnelles ont encore la solide réputation d'être plus préoccupées par la défense des intérêts de leurs membres que par la protection du public. Bien sûr, on ne peut s'attendre à ce que le grand public sache tout de l'action des corporations professionnelles et qu'il puisse aussi faire les distinctions qui s'imposent. Mais il faut reconnaître que nous avons encore un long chemin à faire pour convaincre le public et nos utilisateurs que toutes les interventions de nos corporations ont comme but premier la protection du public.

Mais le grand public n'est pas le seul à s'interroger. Par exemple, je sais qu'un bon nombre de professionnels se posent également bien des questions sur plusieurs problèmes de grande actualité dans nos professions et nos corporations professionnelles. C'est précisément pour cela que nous n'avons pas craint, en préparant le programme de ce colloque, de soumettre à la discussion, d'aujourd'hui et de demain, des questions "chaudes", sur lesquelles on peut s'attendre à des débats assez vifs. Les avis sont souvent partagés, sinon divergents, sur les questions que nous discuterons: réglementation ou déréglementation, double catégorie de corporations selon qu'elles bénéficient ou non de l'exercice exclusif, critères d'acceptation de nouvelles corporations, multidisciplinarité dans le milieu de travail. Dans chacun des cinq ateliers où vous échangerez, vous aurez à aborder ces questions, qui sont autant de facettes du thème central de ce colloque.

Mais j'ajoute que le thème du colloque comprend un sous-titre: "bilan et prospective du système professionnel". Cela signifie que nous avons souhaité porter notre regard à la fois sur le passé, le présent et l'avenir. Faire un bilan, c'est aussi faire une évaluation. Nous devons nous demander aujourd'hui si les mesures prises au cours des dix dernières années ont eu des effets positifs ou négatifs, si elles ont porté les fruits escomptés. Au cas contraire, quels sont les correctifs qu'il faudrait apporter à la législation professionnelle? Quelles sont les réorientations nécessaires ou souhaitables?

Et ceci nous amène à la prospective, c'est-à-dire au regard sur l'avenir. Il est plus que probable que les professions et les corporations professionnelles n'ont pas devant elles un avenir de tout repos. Trop de changements se produisent autour de nous qui sont susceptibles de nous affecter à coup sûr: changements de la structure économique, introduction de technologies nouvelles, élévation du niveau de culture et, consécutivement, évolution des mentalités, transformation du marché des services publics et privés. L'avenir est peut-être aujourd'hui plus difficile que jamais à prévoir. La marge d'incertitude s'est accrue. Il est donc plus nécessaire que jamais de s'interroger sur demain, de faire des choix. Car l'avenir n'est pas déterminé d'une manière absolue et il n'est pas fait que de contraintes et d'impondérables. Il y a, dans l'évolution des sociétés, une certaine marge de liberté faite de nos options et de nos choix. L'avenir peut certes nous inquiéter, mais il doit surtout nous apparaître comme un ensemble de défis à relever.

COMMENT CE COLLOQUE SE DÉROULERA-T-IL?

Il faut convenir que la tâche à laquelle nous vous avons conviés n'est pas facile. Aussi avons-nous déployé beaucoup d'efforts afin de la rendre la moins difficile possible.

Nous avons, notamment, privilégié la discussion en ateliers par secteurs d'activité. Chaque atelier devra aborder chacun des thèmes que je viens d'énoncer. Par cette formule, nous pensons que la discussion pourra s'engager plus facilement et se poursuivre plus rondement.

Au surplus, dans le but de favoriser le déploiement du plus large éventail possible d'opinions, nous nous sommes écartés de la formule classique de la table ronde et, comme il s'agit d'un colloque de réflexion, il nous est apparu important de permettre à la discussion en ateliers d'aller aussi profondément que possible. En conséquence, nous n'avons pas cru opportun de prévoir la formulation de résolutions aussi bien dans les ateliers qu'à la

suite des trois conférences. Toutefois, après la période de questions consécutive à la conférence du professeur Rocher, il nous sera peut-être possible de consacrer un temps à une manière de première synthèse des travaux de ces deux jours. En effet, le ministre ne pouvant être présent, je me chargerai personnellement de procéder au résumé de nos travaux, lequel pourra être suivi d'une brève période d'échanges.

Par ailleurs, nous avons tenu à ce que les discussions soient plus qu'un exercice futile et sans lendemain. Nous avons prévu un système d'enregistrement qui nous permettra d'en faire un compte rendu fidèle et de consigner le tout ensuite dans une publication qui sera distribuée à tous les participants.

Je puis vous assurer, en ma qualité de président de l'Office, que celui-ci s'en inspirera largement dans ses travaux futurs. J'espère que chaque participant saura aussi en tirer le meilleur profit.

J'ajouterai finalement que l'animation sera assurée, dans chaque atelier, par un animateur "professionnel", cependant que madame Louise Arcand s'est vu confier la tâche d'animatrice principale de ce colloque. Je laisserai à celle-ci le soin de vous décrire les règles du jeu proprement dites.

Ayant ainsi disposé des préliminaires, il me reste à souhaiter que nous ouvrions ensemble ce colloque dans un esprit de critique constructive, garantie du succès et de l'efficacité de ces assises tenues dans l'intérêt du public auquel le système professionnel est voué.

EXPOSÉ DE
MONSIEUR RENÉ DUSSAULT*

* Avocat
Premier président de l'Office des professions du Québec (1973-1977)
Professeur à l'École nationale d'administration publique

EXPOSÉ DE MONSIEUR RENÉ DUSSAULT

C'est avec grand plaisir que j'ai accepté l'invitation de monsieur André Desgagné de venir vous entretenir ce matin de ce qui a préparé et rendu possible la réforme des professions au Québec.

En effet, on m'a demandé de vous exposer les grands objectifs poursuivis à cette époque, à partir des études et de la commission d'enquête qui ont eu cours jusqu'à l'entrée en vigueur de la législation de 1973.

Je vais traiter d'abord du contexte socio-économique qui prévalait dans les années '60, soit des travaux, des rapports et de la législation qui ont marqué cette époque pré-commission jusqu'en 1970. J'aborderai ensuite la Commission d'enquête sur la santé et les services sociaux et, dans un troisième temps, la législation qui en est issue. Par après, j'établierai la distinction entre les deux processus: commission d'enquête et préparation de la législation. De plus, je parlerai des changements intervenus entre les deux phases, et de ceux qui ont eu lieu entre la première lecture et l'adoption des lois en 1973. Nous arriverons ainsi, dans un contexte bien situé, au coeur du sujet, à savoir: quels étaient les objectifs de base.

Dans la démarche adoptée par le présent colloque, vous pourrez mieux comprendre, je crois, quels étaient les buts fixés au départ et ainsi mieux juger, après dix années de fonctionnement, si le chemin parcouru a permis d'atteindre les objectifs proposés.

Avant la Commission d'enquête

La période pré-commission d'enquête coïncide avec la Révolution tranquille, laquelle interpellait aussi le système professionnel dans son ensemble.

Deux questions majeures se posaient alors: la notion de protection du public et celle de la protection des professionnels.

De plus, des problèmes concrets et urgents, spécialement dans le domaine de la santé, ont été déclencheurs de la réforme des professions. Notons les relations tendues qui existaient entre les infirmières et les infirmières auxiliaires. À cet effet, le comité présidé par Me Yves Pratte et mis sur pied par le gouvernement Lesage n'a jamais entraîné de véritable progrès.

Quant au rapport Lacroix sur la chiropratique en 1965, il a fait naître deux projets de lois portant respectivement sur la chiropratique et sur l'ostéopathie, mais ils restèrent lettre morte avec l'élection de 1966. Les problèmes reliés à ces projets de lois portaient sur la formation requise et le passage d'une situation irrégulière à une reconnaissance légale; la diversité des formations reçues rendait ce passage complexe.

Par ailleurs, il existait une pression énorme pour régulariser la situation où se trouvaient les techniciens dentaires, futurs denturologistes, qui exerçaient alors en infraction avec la Loi sur les dentistes. Des situations semblables se retrouvaient aussi en podiatrie et en audioprothésie. Dans ces cas cependant, il y allait vraiment davantage de la protection du public que de celle des groupes de professionnels, car les problèmes touchaient de près la population.

En outre, il faut se rappeler que, précurseur du régime d'assurance-maladie, le régime d'assurance médicale est entré en vigueur le 1er avril 1966. Pour la première fois se posait le problème d'une négociation avec des professionnels de la santé, c'est-à-dire des salariés non régis par le Code du travail: le cadre de négociation était donc un vacuum juridique.

Mais, le régime d'assurance-maladie étant universel, les médecins ont bien tenté de négocier avec le Gouvernement des tarifs d'honoraires; toutefois, la situation était différente de celle de la profession juridique qui ne couvre pas l'ensemble des avocats et des notaires. Les médecins ont alors senti le besoin de créer les fédérations des omnipraticiens et des

spécialistes. À la suite des médecins, d'autres professionnels de la santé, tels les pharmaciens et les dentistes, se sont inscrits au régime.

Il faut ajouter à ce contexte des conflits interprofessionnels dans les domaines de la chiropratique, de la denturologie, de la podiatrie, de la médecine, de la pharmacie, etc.

Un autre événement, la première grève générale dans le secteur hospitalier en 1966, a créé chez les professionnels un climat d'urgence et de besoins. Déjà perceptible avant la grève, ce climat a été, je pense, la raison fondamentale pour laquelle a été créé, en 1965, le Conseil interprofessionnel, présidé par Me Jules Deschênes. Le milieu professionnel pressentait qu'il fallait autre chose pour répondre aux interpellations de la société.

C'est donc dans ce contexte socio-économique que le gouvernement de Daniel Johnson a été amené à inscrire, dans le mandat de la Commission d'enquête sur la santé et le bien-être social, en 1966, un chapitre sur les professions dans le domaine de la santé et des services sociaux, ce qui, logiquement, allait suspendre toute action législative en ce domaine jusqu'au dépôt du rapport en 1970.

La Commission d'enquête: 1966 à 1970

Après la phase pré-commission, la Commission d'enquête a fait, selon son mandat, l'examen du système professionnel dans les domaines de la santé et du bien-être social et ce, essentiellement sous les angles juridique, administratif et professionnel. L'étude de Me Claude Armand Sheppard était dans la même ligne. Signalons que la Commission a eu, de 1966 à 1970, des liens assez étroits avec un comité ontarien portant sur les arts de la guérison, "Comitee on the Healing Art", notamment dans l'exercice des professions de la santé.

On a reproché à la Commission d'enquête d'avoir à peu près négligé d'étudier les professions sous l'aspect économique, c'est-à-dire comme un marché professionnel. Cela s'explique par l'idéologie de l'époque qui n'était pas

axée sur l'approche néo-libérale de la concurrence qui prévaut aujourd'hui et qui a pris force depuis 1970. Avant cette date, on attribuait à l'État un rôle de guérisseur d'à peu près tous les maux. De plus, il n'existait pas de mouvements structurés.

Cependant, une préoccupation importante nous animait à la fin des années 1960: c'était d'assurer la participation. Cette idée-clé, cette préoccupation de la participation n'a pas été étrangère au maintien, dans le système professionnel, de l'autogestion, tempérée toutefois par l'arrivée de membres externes "représentants du public" et la venue de l'Office comme organisme de contrôle gouvernemental. On était soucieux de maintenir l'autogestion comme un acquis positif de longue date, et en même temps d'y inclure la participation pour que le système professionnel devienne un système public et plus ouvert.

Notons que c'est pendant la commission d'enquête qu'on a assisté à la seule tentative sérieuse de soustraire les professionnels salariés du contrôle de leur corporation. Un projet de loi en ce sens manifesta cette tendance de l'époque, mais il ne vit pas le jour avec cette dimension-là. Par après, il n'y a jamais eu d'interrogation à savoir si l'on devait limiter le Code des professions à la pratique privée.

Il importe de signaler aussi que le Rapport sur les professions et la santé a été déposé en juillet 1970, en réponse aux craintes exprimées par les médecins, lors de l'étude du projt de loi sur l'assurance-maladie, à l'effet que la Régie puisse introduire des sanctions disciplinaires dans le fonctionnement du régime. Le dépôt du rapport par le Gouvernement voulait indiquer clairement que la Régie était un organisme d'ordre administratif et que la partie disciplinaire revenait aux corporations professionnelles.

Le rapport réitérait sa confiance dans le système professionnel. Il traitait des professions de la santé et des services sociaux, mais recommandait en avant-propos, l'extension de ses recommandations à toutes les professions, créant un effet légitime de surprise chez les autres professions.

La législation de 1970 à 1973

Le Gouvernement accepta donc la recommandation du rapport de la commission d'enquête à l'effet d'inclure dans la réforme l'ensemble des professions. Ainsi, un Code des professions, touchant l'ensemble des professions, fut déposé en juillet 1971, mais fut référé immédiatement en commission parlementaire. Celle-ci reprit la consultation de a à z et entendit, en deux ans, plus de cent cinquante mémoires. L'entreprise était énorme, mais l'extension des recommandations du rapport n'aurait pas été possible autrement. On est maintenant habitué aux commissions parlementaires, mais il s'agissait alors du coup d'envoi de cette nouvelle formule de consultation. Plusieurs d'entre vous pouvez témoigner de l'importance qu'elle a exercée sur la réforme.

Voyons maintenant quels principes de base ont été retenus pour préparer la législation. Le premier principe respecté par le Code des professions était de ne pas remettre en cause le bien-fondé des corporations existantes, reconnues par des lois particulières. Remodeler le système professionnel causait déjà assez d'insécurité. Par ailleurs, s'il avait fallu s'interroger sur tous les groupes professionnels légalement reconnus depuis cent ans, on n'en serait jamais arrivé à l'adoption du Code des professions. Toutefois, on fit exception pour cinq groupes professionnels, qu'on laissa à l'extérieur du Code sans abroger leurs lois, prévoyant que l'Office des professions reprendrait leur cas.

Comme second principe, on a appliqué par anticipation les articles 25 et 26 du Code en regard de la création ou reconnaissance de neuf nouvelles professions, toutes du domaine de la santé, dont quatre d'exercice exclusif. Les critères retenus touchaient la protection du public et l'octroi d'un titre réservé ou d'un champ d'exercice exclusif, selon l'organisation du milieu de travail et l'existence d'autres mécanismes de protection des personnes ou des biens.

De plus, les lois particulières des vingt-sept corporations existantes ont, pour la plupart, été réécrites en fonction du Code des professions. Seulement six d'entre elles ne le furent pas à cause du manque d'expertise et de leur grande complexité. Elles sont restées telles quelles à ce moment-là.

Comme dernier principe retenu, on a fait référence à plusieurs documents de base afin d'inspirer davantage une réforme qui allait autant en profondeur. Notons le rapport de Claude Armand Sheppard, demandé par la Commission d'enquête, celui du juge McRuer, en Ontario, dont un chapitre portait sur les professions, et enfin le rapport du comité ontarien "On the Healing Art" mentionné précédemment. Quant au rapport du Conseil économique du Canada, en 1969, sur la concurrence dans le domaine des services professionnels, il n'a pas eu d'impact sur les travaux de la Commission, d'abord parce que les problèmes soulevés étaient nouveaux et aussi parce qu'on voyait mieux la loi de la protection du consommateur que l'Office des professions et le milieu professionnel s'en occuper.

Par ailleurs, avant l'adoption du Code des professions, le rapport de la Commission d'enquête sur la langue au Québec - rapport Gendron - recommandait les tests linguistiques en suggérant un délai de trois ans pour permettre l'adaptation des établissements d'enseignement. Le Code adopta cette recommandation un an avant l'adoption de la Loi 22 et les tests devaient entrer en vigueur en 1976.

Distinction entre commission d'enquête et législation

Il existe une nette distinction entre la commission d'enquête et la législation. Les deux ont eu leur influence sur la réforme des professions. Pour ma part, j'ai été impliqué aux deux niveaux.

La commission d'enquête est une consultation en vue d'établir de grandes orientations. Les gens qui se présentent à une commission d'enquête n'apportent pas des mémoires philosophiques, pas plus qu'ils n'offrent de mémoires de nature technique et précise. Il s'agit plutôt d'orientations générales sur une question, sur un sujet. Ils sont conscients également que leurs

mémoires peuvent n'être pas acceptés ou devenir lettre morte, ou encore que le rapport qui en sortira ne verra le jour qu'à long terme, dans quelques années.

Par contre, la législation est une opération beaucoup plus rigoureuse où il faut descendre dans le détail des choses, dans la réalité du vécu, dans l'application concrète d'une loi. On fait alors le dessin technique du fonctionnement et c'est à ce moment que les vrais enjeux apparaissent. Et les réactions se manifestent vraiment lorsqu'on dépose un projet de loi et qu'on dit aux gens: voici ce qui sera en vigueur demain, si vous ne voyez rien qui accroche.

Par conséquent, ce n'est pas lors d'une commission d'enquête que les problèmes se voient en détail. Les vrais problèmes et les carrefours d'intérêts apparaissent beaucoup plus à l'étape de la législation et surtout à la toute fin de cette étape. Au surplus, certains problèmes surgissent seulement après l'adoption et la mise en vigueur de la législation. Je le signale parce qu'il y a des choses qu'on a découvertes seulement après la législation, et ce malgré quatre ans de commission d'enquête et deux ans et demi de commission parlementaire. Sans mauvaise volonté, on ignorait l'existence de certaines choses qu'on n'avait forcément pas pu prévoir. Et c'est là qu'on a vu que la législation n'avait pas de solution pour régler certains problèmes.

Par conséquent, ce n'est pas toujours volontairement qu'une législation évite de régler certains problèmes. Il s'agit d'un système humain, perfectible, et il n'y a rien comme la réalité des choses pour voir vraiment ce que vaut la solution qu'on essaie d'apporter à un problème. En ce sens, il vaut mieux tenter de tout prévoir avec sérénité, plutôt que de raccommoder en catastrophe, à la dernière minute ou après, une législation qui atteint les gens dans leur vie de chaque jour.

Changements intervenus entre la commission d'enquête et la législation

Plusieurs changements sont intervenus entre la commission d'enquête et la législation. La décision de reconnaître effectivement neuf nouvelles corporations a été prise, non pas par la Commission qui n'avait fait aucune recommandation à cet effet, mais par le législateur au moment de la préparation de la loi. Il en fut ainsi des décisions quant aux champs de pratique exclusifs et aux titres réservés.

Quant à l'idée de créer l'Office des professions, elle est apparue au moment du projet de loi, lorsqu'on a décidé d'élargir le système à toutes les professions. Pour sa part, la Commission recommandait que les règlements soient sous la responsabilité d'un organisme existant, soit le ministère des Institutions financières, qui venait d'englober le Secrétariat de la Province. Cette proposition n'était évidemment pas très réaliste.

Par ailleurs, le choix des membres externes et le mode de nomination ont été déterminés par la législation. Le mode de nomination a été confié à l'Office, alors que la commission d'enquête avait proposé que ce rôle soit rempli par le Lieutenant-gouverneur en Conseil. Dans le domaine de la formation, la proposition du diplôme d'État, vite oubliée, a été remplacée par des comités mixtes et des mécanismes de collaboration entre les établissements d'enseignement et les corporations professionnelles.

Changements intervenus entre la première lecture et l'adoption des lois

Entre la première lecture et l'adoption des lois, d'autres changements se sont produits. De façon générale, les pouvoirs prévus pour le Lieutenant-gouverneur en Conseil ont été dévolus à l'Office des professions. Des garanties accrues ont été consenties au milieu professionnel, par exemple quant à la composition de l'Office, au choix des membres externes, etc.

Dans le premier projet de loi, les syndics devaient être nommés par le Gouvernement alors qu'on sait maintenant que cette tâche revient aux corporations professionnelles. De même, les juges du Tribunal des professions de-

vaient être désignés par le Lieutenant-gouverneur en Conseil; de fait, cette tâche relève maintenant du Juge en chef.

Rappelons également qu'on prévoyait à l'origine vingt-trois projets de lois pour les corporations d'exercice exclusif et qu'il n'en restait que vingt-et-un une fois la réforme terminée. Par conséquent, entre la première lecture et l'adoption de la législation, il s'est établi un meilleur équilibre, un dégagement des pouvoirs gouvernementaux proprement dits vers un organisme comme l'Office des professions, et aussi une plus grande marge de manoeuvre conférée au secteur professionnel.

Les objectifs de la réforme

Voyons maintenant quels étaient les objectifs du Code des professions et des lois qui s'y rattachent. On peut en formuler trois principaux: la protection du public, la garantie des droits et recours des citoyens, et la rationalisation des tâches professionnelles, ce dernier objectif s'avérant de beaucoup le plus ardu des trois.

Ces trois objectifs avaient en commun le désir de transformer des lois professionnelles d'intérêt privé en lois professionnelles d'intérêt public. Si ça semble facile aujourd'hui, ça ne l'était pas à l'époque car aucun contrôle gouvernemental n'avait existé à ce sujet: c'était le domaine des professionnels. Et pour proposer un amendement, les corporations allaient au Comité des bills privés, par l'intermédiaire d'un ministre proche de leur champ de pratique. C'est ce qui explique que l'on retrouve de façon très sporadique l'exigence pour le Gouvernement d'approuver la réglementation.

Comme la plupart des règlements n'avaient pas à être approuvés par le Gouvernement, il y avait place pour la subjectivité et même inconsciemment l'arbitraire. Ce fut donc une petite révolution que de donner à cette "bonne franquette" réglementaire des objectifs d'intérêt public. La résistance était bien ressentie, si bien que, chose curieuse aujourd'hui, on se crut obligé à l'époque de défendre, à l'Éditeur officiel et au secrétaire général

de l'Assemblée nationale respectivement, d'imprimer et de déposer un bill privé touchant les professions.

On voulait donc restaurer la crédibilité du système professionnel, non celle des professionnels individuellement car celle-ci était bien établie. Il fallait des mécanismes de participation et de contrôle où les gens verraient à leur protection et à leur intérêt. Il fallait rendre le système davantage imputable par le mécanisme de la participation des membres externes, par le dépôt des rapports annuels à l'Assemblée nationale et par la surveillance de la réglementation par l'Office des professions.

Je reviens au premier objectif: la protection du public. C'était à ce moment une notion très matérielle, peu intellectuelle, orientée surtout dans notre esprit vers la protection des personnes et de leur patrimoine contre tout dommage susceptible d'être causé par un professionnel. La notion de protection était axée sur la qualité de l'acte, sur la formation de base et la formation continue, sur le maintien de la compétence par l'inspection professionnelle, le maintien de l'intégrité par le mécanisme disciplinaire réformé où un avocat nommé par l'Office présiderait le comité de discipline et dont l'instance d'appel serait le Tribunal des professions et non plus le Bureau de la corporation.

Notons qu'à l'époque, c'est seulement chez les médecins qu'on retrouvait la notion d'inspection professionnelle, laquelle se confondait passablement avec la discipline et la vérification de la compétence. Quant aux autres corporations, il s'agissait d'outils nouveaux à développer, dans le sens de la protection du public contre les dommages éventuels. C'est en ce sens également qu'on ajouta le fonds d'indemnisation, la réglementation sur la tenue des dossiers et la tenue des cabinets.

Alors, dans cette optique, la reconnaissance légale de nouvelles professions ne pouvait pas avoir pour objectif de valoriser des secteurs professionnels. Elle devait répondre à des critères précis, tels ceux de l'article 25, et de l'article 26 qui veut qu'en milieu organisé, il y ait plus d'inconvénients à accorder un monopole sur le champ de pratique que d'avantages pour la protection du public. Le titre réservé, quant à lui, voulait signi-

fier aux employeurs et au public qu'on est mieux protégé s'il existe un contrôle de la compétence et de la discipline prévu pour les utilisateurs du titre. C'est un mécanisme qui a donné naissance à une certaine concurrence. Pour le même objectif de protection, le Code prohibe l'utilisation du titre de docteur devant le nom, sauf pour les médecins et dentistes.

Une autre clarification, difficile et délicate, visait à renforcer les pouvoirs du Bureau par rapport à ceux de l'Assemblée générale. Mais pour confier des pouvoirs importants, il fallait des Bureaux efficaces. En contrepartie, on laissait aux membres l'élection, au scrutin universel, de leur président. De plus, il était plus important que toute la réglementation passe par le Gouvernement, sur la recommandation de l'Office. On pouvait ainsi infléchir les textes des Codes de déontologie en faveur de la protection du public, car bien souvent, les plus beaux textes sur la déontologie, dans un système d'autogestion, demeurent lettre morte, alors que ce qui importait, c'était de changer les mentalités et les attitudes. Cela faisait partie du pari de l'autogestion, le seul d'ailleurs qui pouvait être pris.

Nous étions également conscients que la notion de protection du public était susceptible d'interprétation, mais nous n'avons pas cru possible, ni souhaitable, d'en arrêter la signification dans la loi, puisque cette notion évolue rapidement avec les années. Par ailleurs, nous étions d'avis que la corporation pouvait et devait jouer plusieurs rôles positifs à l'égard des membres, notamment leur offrir des services susceptibles d'améliorer la qualité des services professionnels, donc de favoriser la protection du public.

Concernant la dimension économique de la notion de protection du public, nous n'avions pas d'idée précise, dans la législation, sur deux questions qui allaient devenir fort importantes et contentieuses, à savoir: la réglementation de la publicité et la réglementation des tarifs d'honoraires, en relation avec la qualité qui constituait notre préoccupation première.

Nous n'avions pas étudié à fond ces questions au moment de la commission parlementaire et pas davantage lors de la préparation des lois. Nous avions pris soin cependant, particulièrement en ce qui a trait à la réglementation des tarifs, d'en confier la responsabilité à l'Office des professions par l'article 12 u, permettant ainsi qu'une évolution prenne place.

Par ailleurs, nous étions convaincus que la négociation des tarifs d'honoraires avec l'État, dans le cadre de régimes sociaux ou autres comme l'assurance-maladie, par exemple, ne devrait pas relever des corporations professionnelles, parce qu'il y aurait conflit avec leur rôle sur le plan de la qualité de l'acte. De façon très concrète, c'est le seul point par rapport à l'aspect économique, où nous avions une idée ferme quant au rôle que pouvaient jouer les corporations professionnelles en regard de la protection du public.

La deuxième série d'objectifs portait sur la garantie des droits et des recours, à savoir: une garantie pour le professionnel à partir d'une procédure disciplinaire plus rigoureuse, une sentence rédigée par écrit avec un président qui était avocat, et un appel au Tribunal des professions à qui nous voulions, en fait, donner de meilleures procédures dans le système disciplinaire.

Quant aux garanties pour le grand public, elles touchaient la plainte disciplinaire, l'arbitrage des comptes et le fonds d'indemnisation. On a aussi introduit dans le Code des professions, et ce avant la Charte des droits et libertés de la personne, une clause de non-discrimination. Pour les personnes sollicitant l'accès aux professions, on a aboli l'exigence de la citoyenneté, sauf pour trois professions. Il faut se rappeler que, dès l'automne 1970, on avait enlevé, par une loi, l'exigence de citoyenneté pour l'admission aux études de toutes les professions. On voulait ainsi ouvrir le système aux non-citoyens.

Les règlements sur l'équivalence des diplômes et sur l'équivalence de formation ont rapidement nécessité un amendement après la mise en vigueur du Code des professions. À l'époque, nous voulions surtout que les conditions supplémentaires imposées soient accessibles et valides en termes légaux, étant donné que la "bonne franquette" réglementaire dont j'ai parlé précédemment entraînait plusieurs situations confuses sur ce plan.

Évidemment, la réglementation des diplômes de base a certainement amené autant de travail du côté des universités afin de coordonner les divers programmes et d'en étudier le contenu, dont les crédits variaient de soixante-

quinze à cent vingt-cinq, ceci dans le but de clarifier la situation des personnes venant des autres provinces et des étrangers désirant venir au Québec exercer une profession. En somme, il s'agisait de garanties importantes sur le plan des droits et recours des personnes sollicitant l'accès aux professions.

Une troisième catégorie d'objectifs visait la rationalisation des tâches professionnelles. À ce sujet, quatre principes fondamentaux ont été mis de l'avant au moment du Code des professions. Le premier maintenait la non-subordination d'un groupe à un autre groupe professionnel en terme de statut professionnel, ce qui comportait un prix technique important à payer pour y arriver. En effet, si cela était estimé nécessaire en vertu de l'article 25, il fallait donner un statut professionnel autonome à des groupes comme les infirmières auxiliaires par rapport aux infirmières, de même qu'aux hygiénistes dentaires par rapport aux dentistes. Aussi, en créant une profession dans le domaine de la podiatrie, il fallait que celle-ci soit autonome, c'est-à-dire non issue d'une réglementation de la corporation des médecins. Dans le cas de l'audio-prothésie, le principe a été appliqué avec la même logique.

Ce principe très important, exprimé par la Commission d'enquête, a été maintenu au niveau de la législation, même si, à l'époque, il y avait des groupes dont le nombre restreint de membres rendait peut-être plus difficile la prise en charge des obligations imposées par le Code des professions. On a, par ailleurs, laissé des groupes sous la responsabilité d'autres groupes: il en fut ainsi, par exemple, des sages-femmes. La même situation prévalait concernant les sténographes dont l'examen est encore contrôlé par le Barreau, etc.

Le deuxième principe consistait à bien distinguer que l'autonomie, en terme de statut professionnel, n'implique pas toujours l'autonomie totale en terme de pratique professionnelle. Un statut distinct n'implique pas nécessairement l'absence de tout lien entre les professions pour leur fonctionnement. Ainsi, le mécanisme d'ordonnance, issu d'une longue tradition, a été conservé dans le domaine de la pharmacie, dans le domaine dentaire avec les tech-

niciens dentaires, etc. De même, on a également maintenu les professions fonctionnant sur le diagnostic médical et l'on a établi un lien particulier entre les dentistes et les denturologistes, avec le certificat de santé buccale, beaucoup plus complexe. Donc, sur le plan de la pratique professionnelle, il y a eu une volonté d'établir entre les professions des liens nécessaires.

Le troisième principe consistait à apporter dans la loi une indication sur les activités professionnelles qu'un membre peut exercer et ce, pour chaque profession reconnue. En plus d'être innovateur, il était fondamental de définir, dans l'article 37 du Code des professions, des champs de pratique "évocateurs" du champ de pratique principal des professions à titre réservé. Ainsi, on voulait éviter surtout pour le public, de définir les personnes de manière circulaire en disant, par exemple, une infirmière auxiliaire c'est un membre de l'Ordre des infirmières. Ce genre de définition, qui a cours ailleurs au Canada encore aujourd'hui, n'informe pas beaucoup.

En définissant ces champs de pratique "évocateurs", on ne pouvait en prévoir toutes les implications juridiques. Mais des conséquences concrètes sont vite apparues, par exemple, dans le cas des infirmières auxiliaires où il fallait définir leur champ de pratique, de même que celui des infirmières, sans empiéter sur le champ de la médecine, etc., ce qui nous mène au mécanisme de la délégation des actes.

L'objectif de la délégation des actes - on ne le dira jamais assez - était d'abord de régulariser des situations de fait. Ainsi, les infirmières faisaient des pressions pour qu'on clarifie leur rôle, car elles s'exposaient sans cesse à être poursuivies et condamnées conjointement avec les hôpitaux, en faisant des injections intra-veineuses par exemple.

De plus, la délégation des actes visait à assouplir la rigidité des champs de pratique. L'objectif était aussi d'avoir des actes courants clairements médicaux ou dentaires qui pourraient, dans certaines conditions, être délégués par sept groupes visés par cette disposition, ces derniers assurant la discipline et l'inspection professionnelle à cet effet.

Voilà donc les quatre principes qui ont présidé à l'objectif de rationalisation des tâches. Par ailleurs, on peut trouver aujourd'hui que c'était audacieux de poursuivre à la fois les objectifs de protection du public, de garantie des droits et, également, de rationalisation des tâches professionnelles, mais c'est ce qui a été voulu à l'époque.

En conclusion, l'objectif de base, en plus de faire des lois d'intérêt public, était de dépolitiser le système professionnel, non pas dans le sens de la politique partisane, mais en terme de lobby, par la création d'un organisme tampon et expert comme l'Office des professions. Il y a peu de domaines législatifs qui touchent autant les personnes et leur gagne-pain; et comme beaucoup d'intérêts humains sont en jeu, on peut expliquer qu'il y ait des lobby. Mais l'objectif était de créer un organisme neutre en ce domaine, car il est plus délicat de s'attaquer aux champs de pratique et aux relations entre les groupes que de réorganiser les structures administratives des hôpitaux.

De plus, il n'y avait pas de groupe expert, au sein de l'administration publique, suffisamment outillé pour faire face aux pressions quotidiennes, de sorte que les politiciens se sentaient démunis et, de guerre lasse, concédaient un peu n'importe quoi. On voulait remédier à cette situation et introduire la rationalité quant à la reconnaissance des nouvelles professions, l'octroi de l'exercice exclusif ou de titre réservé, etc.

On sentait, en outre, un effort de démocratisation et une volonté de créer un organisme représentatif de l'ensemble du milieu professionnel. Il fallait donc introduire au Conseil interprofessionnel - constitué en 1975 des quinze professions les plus anciennes - l'ensemble des nouvelles professions. Les problèmes interprofessionnels de tous ces groupes avaient plus de chance d'être réglés par un tel organisme que par un organisme comme l'Office des professions. C'est donc à dessein qu'on lui a conféré un statut légal juridique dans le Code des professions et que le mandat du Conseil interprofessionnel favorisait largement la mise en commun des problèmes interprofessionnels pour y trouver les meilleures solutions.

Ce retour dans le passé a peut-être été un peu long, mais j'espère néanmoins que ces quelques réminiscences et points de vue vous seront utiles comme toile de fond lors de vos discussions dans les deux prochains jours. Quant à moi, si j'ai pu y contribuer, je remercie les gens de l'Office des professions de m'avoir donné l'occasion de pouvoir participer à votre réflexion. Merci!

SYNTHÈSE DES DISCUSSIONS EN ATELIER

INTRODUCTION

Cette synthèse se veut un compte rendu des principaux consensus mais aussi des opinions minoritaires et divergentes. C'est ainsi que pourront apparaître certaines contradictions voire même certaines ambiguïtés. L'Office n'a pas voulu poser de jugements de valeur sur les opinions émises par les participants.

Les opinions convergentes ou divergentes portent sur quatre thèmes qui forment la structure de cette synthèse: la protection du public, l'organisation et le fonctionnement du système professionnel, les attentes des consommateurs et les professionnels dans leur milieu de travail. Ces opinions sont présentées par catégories d'intervenants: les corporations professionnelles, les administrateurs nommés, les associations professionnelles, les organismes publics et les consommateurs.

I - LA PROTECTION DU PUBLIC

1. La définition du concept

1.1 Les corporations professionnelles

Deux approches, l'une juridique et l'autre empirique ont été utilisées pour tenter de caractériser le concept de protection du public.

L'approche juridique se base sur les obligations du Code des professions. Elle comprend deux aspects: préventif et curatif. L'aspect préventif recouvre des obligations telles notamment l'inspection professionnelle, la formation continue et l'admission, alors que l'aspect curatif comprend la discipline, le fonds d'indemnisation et l'arbitrage des comptes. Toutes ces obligations assurent l'intégrité des personnes et des biens.

L'approche empirique s'attache à circonscrire les diverses facettes de la notion de public. En effet, le public peut être un client individuel, une entreprise ou, à la limite, la population.
Ainsi, l'enjeu de la protection du public variera en fonction des types de public. Il est donc heureux qu'il n'y ait pas de définition légale.
La protection du public revêt ainsi une double signification: d'une part, l'appartenance à la corporation assurera la protection du public; d'autre part, le consommateur lui-même fera valoir ses droits.

1.2 Les administrateurs nommés

Les administrateurs nommés s'interrogent sur la signification du concept de protection du public. Pour eux, il n'existe pas de définition précise ou

claire qui permettrait aux consommateurs d'apprécier la compétence des professionnels et la qualité de leurs services.

Dans cette perspective, il apparaît urgent de préciser le sens du concept de protection du public. Toutefois, il ne faudrait pas verser dans l'abus contraire et en arriver à une notion de surprotection du public. En effet, adéquatement informé, le consommateur qui "n'est pas si minable que ça" peut porter un jugement sur la qualité des services reçus.
La protection du public c'est, pour le consommateur, recevoir le meilleur service au moindre coût.

1.3 Les associations professionnelles

Peu de représentants d'associations professionnelles se sont prononcés sur cette question.
Le concept de protection du public est ambigu et il faut le définir.
Actuellement, la protection du public va-t-elle dans le sens d'une éducation des clientèles ou dans un sens plus coercitif où le professionnel décide pour son client?

1.4 Les organismes publics

À l'instar de certaines corporations, des organismes publics scindent le concept en deux notions: la protection et le public.
La "protection" se retrouve à divers niveaux et varie selon les besoins des publics. En ce sens, la protection du public consiste essentiellement à éduquer le public à se protéger lui-même. Le public se définit comme le client individuel, le client lésé, la population en général, mais aussi une personne en diverses situations sociales (jeunes/vieux, hommes/femmes, ...).

Pour d'autres organismes, la protection du public, notion dynamique, est la résultante de la qualité du service offert par les professionnels. C'est donc une adaptation aux besoins individuels des clients.

1.5 Les consommateurs

Pour les consommateurs, la protection du public implique: des services de qualité, des prix justes, une information complète sur les services offerts, un suivi des plaintes et des recours. Le concept de protection du public comprend donc un aspect préventif et un aspect curatif.

2. Le mandat des corporations

2.1 Les corporations professionnelles

Les discussions en atelier ont fait ressortir, comme lors de la consultation, le débat de la primauté du mandat de protection du public sur le mandat de défense des intérêts des membres, ou inversement.

De façon quasi unanime, les corporations considèrent que la protection du public, même en tant que fonction principale, est indissociable de la défense des intérêts des membres. Non seulement n'y a-t-il pas contradiction entre les deux notions mais encore, il est possible, essentiel et inévitable que les deux notions coexistent.
L'argumentation sous-jacente, définissant les intérêts des membres comme étant la protection du champ d'exercice et la surveillance du maintien de la compétence, pose le principe que les corporations sont mandatées pour assurer à leurs membres les conditions et le contexte propices à l'exercice de la profession et enfin, que les professionnels n'ont pas les moyens de se payer deux organismes à vocation différente.

Plus rares sont les corporations qui acceptent la dissociation des deux mandats. Autrement, les corporations sont en perpétuel conflit d'intérêts.

2.2 Les administrateurs nommés

Il est difficile de défendre à la fois les intérêts du public et les intérêts des membres sans être confronté aux divergences de vue des deux groupes. Dans ces circonstances, les intérêts des membres primeront toujours sur la protection du public. Il ne sera possible à la corporation de protéger le public que dans la mesure où les intérêts des membres convergeront avec les intérêts du public. Cette convergence cesse dès que le "portefeuille" du professionnel est en jeu.

Quelques administrateurs nommés ont affirmé que la corporation accomplissait adéquatement son mandat de protection du public.

2.3 Les associations professionnelles

Plusieurs associations estiment que les corporations ne peuvent pas dissocier la protection du public de la défense des intérêts des membres. Une association va même jusqu'à affirmer que la corporation ne peut pas avoir pour mandat la protection du public si ce n'est à un niveau secondaire.

Les corporations sont en conflit d'intérêts: dès que l'accomplissement de son mandat de protection du public menace son monopole ou son pouvoir réglementaire, la corporation a comme réflexe de protéger ses membres.

D'autres associations affirment que le mandat de la défense des intérêts des membres leur appartient à elles et non à la corporation.

Une association pense qu'il doit y avoir égalité de pouvoir entre la corporation et l'association professionnelle. L'appartenance à l'association doit devenir obligatoire.

2.4 Les organismes publics

Le mandat de définir la protection du public n'appartient pas seulement à la corporation, de la même manière que l'appartenance à une corporation professionelle n'est pas, pour le public, une garantie de protection adéquate. Pour que les corporations accomplissent leur rôle de protection du public, elles devront se donner les balises nécessaires et démontrer leur capacité de protéger le public autant que de défendre leurs propres intérêts.

2.5 Les consommateurs

Peu de consommateurs se sont exprimés sur le mandat des corporations. Il appert toutefois, selon ces derniers, que l'intérêt des membres prévaut sur la protection du public. La corporation est en perpétuel conflit d'intérêts, étant juge et partie dans le domaine des plaintes notamment.

3. Le rôle social de la corporation

3.1 Les corporations professionnelles

Plusieurs corporations voient leur rôle social comme une implication dans les grands dossiers sociaux ou encore dans l'apport d'une information auprès du public. Ce rôle fait partie intégrante de leur mandat de protection du

public. Une corporation déplore d'être peu écoutée lors d'interventions dans les politiques sociales.

3.2 Les administrateurs nommés

Un seul intervenant a répondu à cette question. Il note que celle-ci est posée à une majorité de professionnels alors qu'elle aurait dû être posée au public car, dit-il, "nous sommes juges dans notre propre cause".

3.3 Les associations professionnelles

Le rôle social se concrétise dans l'information du public. En ce sens, les corporations ne jouent pas leur rôle puisqu'elles ne diffusent pas suffisamment d'information.

3.4 Les consommateurs

Le rôle social des corporations en est un d'information. En ce sens, les corporations devraient informer davantage la population sur les professions et sur les services professionnels. Les programmes d'information peuvent être spécifiques aux populations visées.

II - L'ORGANISATION ET LE FONCTIONNEMENT DU SYSTÈME

A) Le pouvoir réglementaire

1. La capacité des corporations d'assumer seules leur mandat

1.1 Les corporations professionnelles

Les corporations ne sont pas en mesure d'assumer seules leur mandat de protection du public. Elles doivent continuer de partager la responsabilité du processus réglementaire avec l'Office des professions et les autres intervenants, mais avec une rectification de la conception du Code par l'Office. En effet, l'Office s'attribue des rôles qui ne lui appartiennent pas et sa collaboration est insuffisante. De la même manière, il faudrait que les professionnels eux-mêmes connaissent mieux le processus réglementaire. Le public devrait, pour sa part, participer au financement du système professionnel, comme il participe déjà au mandat de la corporation par le biais des administrateurs nommés.

1.2 Les administrateurs nommés

Le pouvoir réglementaire doit être partagé entre le Gouvernement, l'Office, certains ministères et organismes et avec le public.

1.3 Les associations professionnelles

Cette catégorie d'intervenants pense aussi que les corporations ne peuvent pas assumer seules la fonction réglementaire. L'Office est nécessaire dans le processus. Par ailleurs, il importe de définir les notions d'autogestion, d'autorégulation et d'autodiscipline attribuées aux corporations professionnelles.

Un intervenant prétend que les règlements adoptés ne sont pas toujours dans l'intérêt du public; ceci constitue une lacune d'importance dans le système professionnel.

1.4 Les consommateurs

Les corporations ne doivent pas assumer seules la réglementation. Dans un tel cas, le consommateur pourrait craindre pour l'accomplissement du mandat de protection du public.

2. L'efficacité et l'efficience du processus réglementaire

2.1 Les corporations professionnelles

Toutes les corporations s'entendent pour dire que le processus réglementaire est plus complexe qu'il n'est lent. La cause principale est l'Office lui-même. Si cet organisme, au lieu d'outrepasser son pouvoir de surveillance, s'en tenait à son rôle de vérification législative et réglementaire, le processus serait non seulement plus rapide mais grandement allégé.

L'Office retarde souvent indûment l'adoption d'un règlement. "Que l'Office arrête de s'accrocher dans les virgules des règlements". De plus, l'Office ne travaille pas efficacement et recherche trop le consensus.
Une corporation a proposé soit de modifier l'Office, soit de remettre les règlements directement au ministre qui, lui, consulterait l'Office.
Une corporation attribue la lenteur du processus à l'existence de conflits interprofessionnels. Une plus grande consultation de la part de l'Offie serait de nature à accélérer le processus.

2.2 Les administrateurs nommés

Le volume réglementaire est trop chargé. Il importe de trouver un niveau acceptable de règlements.
Par ailleurs, les corporations elles-mêmes ont une propension à solutionner les problèmes par une réglementation.

2.3 Les associations professionnelles

Une association soutient que le processus est caractérisé plus par sa complexité que par sa lenteur.

3. Le rôle du public

3.1 Les corporations professionnelles

Toutes les corporations qui se sont exprimées sont d'accord avec la participation du public via les administrateurs nommés. Il y a des réserves quant à leur capacité de bien remplir ce rôle [1].

Le public devrait avoir sa place à l'Office et au Conseil interprofessionnel.

3.2 Les organismes publics

Il est nécessaire que le consommateur se prenne en charge afin d'assurer sa propre protection. Pour ce faire, les organismes publics intéressés par les questions de consommation doivent éduquer et informer le public.

B) La réglementation ou la déréglementation

1. La constitution en corporation

1.1 Les corporations professionnelles

Il n'y a pas de consensus sur la pertinence des critères d'incorporation définis au Code des professions. Pour les unes, ils paraissent excellents ou insuffisants alors que pour d'autres, ils sont incompréhensibles.

---

1 Cette question sera traitée plus amplement au point "Les attentes à l'égard des administrateurs nommés".

Le critère "niveau des connaissances requises" a été fortement discuté et remis en cause parce qu'incomplet et imprécis.

Pour une corporation, le critère d'autonomie est le plus important mais le moins observé alors que pour une autre, ce critère apparaît de moins en moins approprié. Les modifications aux conditions de travail en général rendent l'ensemble des critères de moins en moins spécifiques aux corporations professionnelles.

Pour définir une corporation professionnelle, les critères sont peut-être bien adaptés, mais l'Office manque de rigueur pour les appliquer.

Néanmoins, certaines corporations ne répondent pas aux cinq critères du Code. Faut-il les abolir? Certaines corporations pensent que oui. Elles proposent, ou de modifier les critères, ou de dissoudre les corporations n'y répondant plus. D'autres s'opposent fermement à toute réorganisation puisqu'aucune corporation ne serait d'accord pour se retirer du système professionnel. Une dissolution de corporations mènerait à l'anarchie: plus personne ne contrôlerait les professionnels.
Une corporation souhaite que l'Office évalue bien la pertinence de créer de nouvelles corporations. Le système actuel n'a pas besoin de nouvelles corporations.

Certaines corporations ont perçu, de la part de l'Office, un souci de déréglementation. Pour elles, cette déréglementation doit se faire de façon sélective et répondre à un besoin social. L'Office ne mesure pas l'impact des gestes qu'il pose. Selon certaines, ce ne sont pas les corporations qu'il faut réévaluer, mais la pertinence de l'Office.

1.2 Les administrateurs nommés

Selon un administrateur nommé, la volonté exprimée par l'Office de ne plus créer de nouvelles corporations dépend du contexte conflictuel entre les corporations existantes. Rien de rationnel, si l'on s'en tient à l'article 25, ne justifie une telle position de la part de l'Office. Toutefois, cet article doit être révisé et actualisé.

1.3 Les associations professionnelles

Beaucoup d'associations s'interrogent sur l'application des cinq critères d'incorporation. D'après elles, leur association satisfait à chacun mais n'est pas encore reconnue comme corporation. Pourquoi? D'autant plus que bon nombre de corporations ne répondent plus aux critères du Code, tout au moins pas plus que les associations.
Une réorganisation des professions s'impose et ce, dans le sens d'un regroupement au sein d'une fédération pour mettre en commun le système administratif.

Les critères du Code des professions ne sont plus adaptés à la réalité. Un élargissement nécessaire des critères modifierait la liste des professions régies par le Code.
Un organisme se demande si l'Office remplit bien son mandat à l'égard de la constitution de corporations professionnelles.

2. Le statut juridique des corporations

Il y a un large consensus sur la nécessité de n'avoir qu'un seul statut juridique. Le problème est de savoir lequel. Chez les corporations, il y a

un partage entre celles qui veulent le titre réservé seulement ou l'exercice exclusif seulement.

2.1 Le titre réservé

2.1.1 Les corporations professionnelles

L'existence de deux statuts juridiques provoque un certain mécontentement chez les corporations professionnelles, particulièrement pour celles qui sont de titre réservé.

La formule du titre réservé offre des moyens de contrôle insuffisants. Toute une catégorie de personnes, à cause de la libre adhésion à une corporation de titre réservé, échappe à la surveillance de la corporation. Ce fait est de nature à entraver la corporation dans l'accomplissement de son mandat de protection du public.
Certaines corporations dénoncent l'attitude du Gouvernement qui utilise un titre différent dans l'embauche de certains de ses employés.

Quelques corporations ont proposé de maintenir un seul statut juridique, celui du titre réservé, assorti de champs ou d'actes partagés. L'argumentation soutient que, même si l'exercice exclusif est un mécanisme privilégié de contrôle, il amène une rigidité et un cloisonnement contraires à l'évolution dynamique de différentes professions et de la société. De plus, il n'existe pas d'exclusivité de la connaissance.

2.1.2 Les administrateurs nommés

Peu d'administrateurs nommés se sont exprimés sur la question du titre réservé et leur intervention va dans le sens des opinions des corporations professionnelles.

Un administrateur s'est prononcé en faveur du maintien d'un seul statut juridique: le titre réservé. Un seul statut juridique élimine les conflits sur les champs d'exercice de même que les conflits hiérarchiques. Ce pouvoir des corporations sur d'autres corporations et sur d'autres groupes nuit à la protection du public.

2.2 L'exercice exclusif

2.2.1 Les corporations professionnelles

Des deux statuts juridiques, l'exercice exclusif apparaît comme le plus efficace. En ce sens, il doit être maintenu, voire étendu à toutes les corporations professionnelles ou à celles qui le méritent.
Le titre réservé n'est pas suffisant: les professions ont un champ d'activité spécifique de par leur formation même.
L'exercice exclusif est le seul moyen de protéger efficacement le public.
Ces corporations préfèrent nettement le statu quo à tout changement dans leur statut professionnel.

2.2.2 Les administrateurs nommés

Les administrateurs nommés se démarquent peu des corporations professionnelles dans leur intervention.
Deux se sont prononcés en faveur de l'exercice exclusif comme seul statut juridique acceptable. Un administrateur pense que l'exercice exclusif apporte beaucoup plus d'influence au professionnel à cause du monopole qu'il confère.

2.2.3 Les associations professionnelles

À cause de l'inefficacité du titre réservé comme mécanisme de protection du public, toutes les corporations devraient bénéficier de l'exercice exclusif.

2.2.4 Les consommateurs

Il n'apparaît pas clairement aux consommateurs que l'exercice exclusif soit un mécanisme plus efficace de protection du public que le titre réservé. En effet, les professionnels sont très attachés à leur exclusivité et acceptent mal de partager leur champ d'activité.

2.3 Autres formules

2.3.1 Les corporations professionnelles

Quelques corporations, minoritaires par rapport aux propositions sur le titre réservé et l'exercice exclusif, ont proposé un partage des actes plutôt que les deux statuts juridiques actuels. Ces actes pourront être posés par des personnes, professionnelles ou non, qui possèdent la formation requise.

Considérant les changements intervenus dans la pratique professionnelle, d'autres suggèrent la création, par l'Office, de corporations mixtes. Dans cet ordre d'idée, un intervenant a proposé que le titre réservé soit attribué aux professionnels salariés alors que l'exercice exclusif appartiendrait aux professionnels de pratique privée.

Il y eut aussi des propositions de partage par secteur d'activités avec regroupement de certaines corporations.
Une corporation a suggéré un regroupement des services administratifs et de soutien pour les professions d'un même secteur.

2.3.2 Les administrateurs nommés

Des administrateurs nommés se rallient à la proposition de partage des champs de pratique par secteur d'activités, sans distinction de titre réservé ou d'exercice exclusif. Toute personne possédant la compétence requise pourrait y exercer.

2.3.3 Les organismes publics

Un organisme se prononce en faveur de la multidisciplinarité plutôt que pour le système prévalant actuellement. C'est la compétence qui rend apte à poser un acte professionnel; le contrôle de la qualité est assuré par l'établissement. On assiste actuellement à l'éclatement des professions. Le Gouvernement doit être moins interventionniste.

3. Le contrôle des professionnels

3.1 Pertinence des contrôles

Un seul atelier a discuté de la pertinence des contrôles des professionnels.

3.1.1 Les corporations professionnelles

Les contrôles de la pratique professionnelle sont illusoires, aléatoires pour les corporations à titre réservé et pour le salariat, la fonction publique surtout.

Quelque soit le statut des membres - autonome ou salarié -, il n'y a pas nécessairement adéquation entre la surveillance de la compétence et la surveillance de l'exercice. Dans ces conditions, que signifie le contrôle des professionnels? Une corporation répond que le contrôle des professionnels, par le biais de l'inspection, signifie rendre le professionnel conscient de son allégeance à son employeur. L'inspection professionnelle est pertinente dans la mesure où elle sert de base intéressante pour planifier la formation continue. La formation continue est aussi un excellent outil de contrôle de la compétence et, en ce sens, devrait devenir obligatoire. Il n'y a pas eu de consensus sur cette dernière affirmation.

3.1.2 Les organismes publics

Un organisme est d'accord pour rendre obligatoire, après un certain nombre d'années de pratique, la formation continue.

3.2 L'efficacité des contrôles

3.2.1 Les corporations professionnelles

Bien qu'onéreux en ressources humaines et financières, les contrôles sur les professionnels tendent à être efficaces.

Pour ce qui est de la discipline, la qualité du processus est directement proportionnelle à la qualité du président du comité de discipline. Alors, si l'Office désigne un président incompétent...

Le syndic a toute l'indépendance et l'autonomie requises dans l'exercice de ses fonctions. Il n'y a pas de protectionnisme ou de tentative de la part de la corporation pour influencer une décision du syndic. Il y a, sur ce point, une opinion dissidente.

L'inspection professionnelle vise à améliorer la pratique. L'objectif de ce mécanisme est de savoir comment les membres exercent et non de vérifier leur compétence.

Les corporations professionnelles possèdent donc tous les instruments nécessaires pour assurer la protection du public.

3.2.2 Les associations professionnelles

Les contrôles apparaissent inefficaces et trop peu nombreux. Les contrôles de la corporation sont assurés par des pairs qui sont nécessairement en conflit d'intérêts.
Ils sont également inefficaces parce qu'ils ne touchent que les membres de la corporation alors qu'il y a une profusion de professionnels non assujettis au Code des professions.
En milieu salarié, les contrôles sont particulièrement inappropriés, la corporation ne tient pas compte du droit de gérance de l'employeur.

3.2.3 Les organismes publics

Les contrôles sont inefficaces surtout à cause de l'attitude fataliste des clients lésés.

3.2.4 Les consommateurs

Pour eux, les contrôles sont inefficaces.

3.3 L'adaptabilité des contrôles

3.3.1 Les corporations professionnelles

La réglementation actuelle, par son uniformité, ne correspond pas aux réalités vécues au sein des corporations. Même si l'Office permet une variation d'interprétation des règlements selon les corporations, celle-ci n'est pas suffisante. Les corporations souhaitent une réglementation réellement adaptée à chacune des situations: type d'exercice, secteurs d'activités, statut juridique.

Il apparaît essentiel aux corporations qui se sont exprimées, de distinguer pratique privée et salariat. Il doit donc exister des critères spéciaux adaptés à ces deux catégories de professionnels.
Une corporation va plus loin en distinguant deux types de salariat: celui des grands bureaux et celui de la fonction publique. Les besoins en matière réglementaire ne sont pas les mêmes.

On constate également que le Code est conçu pour la pratique privée et totalement inadapté au salariat. Il faut donc réviser la réglementation et trouver des approches nouvelles pour cerner le problème du salariat, surtout de la fonction publique.

4. La publicité

4.1 Les corporations professionnelles

Plusieurs corporations ont profité du thème de la réglementation pour discuter de publicité.
Les opinions sont très partagées sur la libéralisation de la publicité.

Toutes les corporations sont d'accord sur le principe de la publicité si elle signifie information au public.
Là où il y a opposition d'idées, c'est sur la publicité au sens classique du terme.
Une majorité croit que la publicité n'est pas la réponse à une meilleure protection du public en matière de services professionnels. En libéralisant, les corporations craignent la publicité frauduleuse, des services de moindre qualité et une concurrence indue entre les membres.

Un autre groupe de corporations est d'accord avec la libéralisation de la publicité.

La publicité produira une libre concurrence sur les prix et les services, le développement des champs d'exercice, une meilleure connaissance de la part des consommateurs et un meilleur service.
La libéralisation du règlement sur la publicité doit s'étendre à toutes les corporations de façon à ne pas favoriser l'une par rapport à une autre. Une corporation suggère que l'Office établisse des comités mixtes où les professionnels et les "experts" de l'Office définiront ensemble les produits ou les services pour lesquels une publicité sera autorisée.

4.2 Les administrateurs nommés

Sans passer d'une réglementation sévère à une déréglementation incontrôlée, des administrateurs nommés estiment qu'un effort vers une déréglementation, graduelle et légère, s'impose, notamment en matière de publicité.
Une déréglementation sur les coûts des services professionnels rendrait l'utilisateur apte à négocier le prix et la qualité du service requis.

4.3 Les associations professionnelles

Une seule association a discuté du thème de la publicité. Elle s'est prononcée contre toute publicité sur les prix, alléguant qu'elle sera nécessairement trompeuse. De plus, l'Office devrait contrôler l'information pour éviter la diffusion de toute information fausse.

4.4 Les consommateurs

Les associations ont traité du thème réglementation ou déréglementation en fonction du dossier de la publicité.
Selon elles, les corporations devraient envisager l'autoréglementation en matière de publicité par l'utilisation d'un code d'éthique publicitaire volontaire. C'est une façon rapide et peu coûteuse d'éliminer la possibilité de conflit d'intérêts, voire même de publicité trompeuse.

Les consommateurs favorisent une ouverture de la publicité sur les prix et les services professionnels. Ainsi, les utilisateurs seraient moins soumis à l'influence des professionnels qui refusent de divulguer leurs tarifs.

III - LES ATTENTES DES CONSOMMATEURS

A) Les attentes à l'égard des professionnels

1. Les corporations professionnelles

Les opinions sur ce thème convergent sur le rôle des professionnels en matière d'information à donner aux clients.

C'est sur la question de l'information à fournir au public que repose la survie du système professionnel. L'information doit rendre le consommateur en situation de s'autoprotéger en essayant de comprendre la profession et en recherchant des garanties de compétence des professionnels. Ainsi, les professionnels travaillant dans un même secteur doivent-ils s'entendre sur le genre d'information à véhiculer au public. C'est donc un rôle conjoint de la corporation, du C.I.Q. et de l'Office. Il faut éviter à tout prix une concurrence déloyale entre professionnels d'une même profession.

Si la très vaste majorité des corporations s'entendent sur la nécessité d'une saine information au public - hormis sur la question de la publicité - certaines corporations s'y sont objectées.
En effet, elles estiment que c'est au consommateur de s'informer et non l'inverse. Une corporation estime que les consommateurs ont une "culture bête", qu'ils ne se renseignent pas. C'est au client de faire les efforts nécessaires pour comprendre le langage des professionnels et non au professionnel de se mettre au niveau de son client et de se faire comprendre.

2. Les administrateurs nommés

Ceux-ci déplorent le manque d'information et de communication du professionnel envers son client. Les attentes du consommateur sont simples: obtenir un service de qualité à un taux raisonnable.

Ce manque flagrant de communication mine la confiance envers les professionnels.
De plus, les consommateurs n'ont aucune information sur la manière dont les corporations s'acquittent de leur rôle social. Il faudrait que les lois soient rendues accessibles au public et ce, dans un langage clair. Les services professionnels sont complexes, on en convient, mais l'information est nécessaire.

3. Les organismes publics

Les attentes des consommateurs varient selon le type de clientèle. Ainsi, les professionnels doivent s'interroger sur leurs comportements face à leurs clients. Même s'ils sont perçus comme compétents, il n'en demeure pas moins que les consommateurs souhaitent une amélioration dans la manière dont le service professionnel est dispensé.

Contrairement aux entreprises qui ont à leur disposition une batterie de conseillers, les consommateurs sont seuls face au choix de leur professionnel. C'est donc à ce dernier d'expliquer ses services. Si le consommateur doit s'informer, il n'en appartient pas moins au détenteur de l'information, en l'occurrence le professionnel, de la diffuser.

4. Les consommateurs

Au chapitre de la qualité des services, la protection du public n'est pas un échec, mais elle n'est pas encore une réussite.
Une information du public sur les compétences des professionnels par les diverses corporations irait dans le sens d'une amélioration de la protection du public. Les professionnels doivent s'ouvrir aux besoins des consommateurs.
Les consommateurs souhaitent plus d'information sur les recours disponibles. De plus, ils souhaitent que la remise de comptes d'honoraires détaillés devienne obligatoire.

B) Les attentes à l'égard des corporations

1. Le rôle du syndic

1.1 Les corporations professionnelles

Le rôle du syndic apparaît comme méconnu. Selon les corporations, toutes les plaintes sont considérées. Le syndic accomplit bien son travail malgré tous les risques - poursuites judiciaires contre lui-même - qu'il encoure. Pour une plus grande indépendance professionnelle dans son rôle, il importe qu'il soit nommé pour une certaine période.
L'existence des "syndic-correspondants" en régions accroît l'accessibilité pour le public.

Même si ce poste coûte cher à la corporation en temps, en argent et en énergie, le syndic doit être maintenu. Son rôle et ses pouvoirs sont suffisants.

1.2 Les organismes publics

Les utilisateurs des services professionnels insatisfaits ne se plaignent pas pour deux raisons: une méconnaissance du rôle du syndic et un scepticisme face au jugement par les pairs.

2. Le système de plaintes

2.1 Les corporations professionnelles

De leur point de vue, le système des plaintes fonctionne assez bien. Ainsi, les sanctions imposées par le comité de discipline sont plus sévères que celles imposées en cour supérieure.

Toutefois, quelques aménagements sont nécessaires: l'arbitrage des comptes accessible aux clients ayant déjà payé leurs comptes, la possibilité de remettre l'argent au client lorsqu'il est démontré que le traitement fourni est de mauvaise qualité à cause de l'incompétence du professionnel, la publication de nom des professionnels objets de sanction, à la discrétion du comité de discipline.

Par ailleurs, une partie des corporations veut maintenir le principe du jugement par les pairs. Une corporation souhaiterait même l'étendre au président du comité de discipline.
D'autres ne s'objectent pas à la présence de représentant du public au comité de discipline. Il pourrait même y avoir un comité mixte - membres de la corporation et représentants du public - où le plaignant pourrait en appeler de la décision du syndic.

2.2 Les administrateurs nommés

Pour eux, le système fonctionne bien. Les corporations contrôlent bien leur profession, en douceur, sans fracas mais efficacement.
Des représentants du public devraient siéger au comité des plaintes (comité de discipline ?).
La publication nominative des professionnels ne doit être autorisée que dans les cas de sanctions graves.

Si quelques administrateurs nommés jugent que le mécanisme des plaintes est relativement adéquat, d'autres, au contraire, le trouve inapproprié. Le plaignant ne gagne rien à porter plainte à la corporation. S'il gagne quelque chose, c'est la crainte d'être ensuite, en guise de représailles, mal servi par les autres membres de la corporation.

2.3 Les organismes publics

Le public ignore totalement le fonctionnement du mécanisme des plaintes. C'est donc aux corporations d'informer sur les droits et les recours.
La publication nominative des sanctions ajouterait de la crédibilité à la corporation et fournirait au public une information sur la façon dont la corporation exerce son contrôle.
Les organismes ne s'entendent pas sur la pertinence de confier à un organisme externe à la corporation le mécanisme des plaintes.

2.4 Les consommateurs

Une plus grande représentativité des consommateurs au sein des corporations s'impose.

De plus, le système de plaintes doit relever entièrement de l'Office, ne plus appartenir aux corporations.

C) Les attentes à l'égard des autres intervenants

1. Les attentes à l'égard de l'Office des professions

1.1 Les corporations professionnelles

Pour beaucoup de corporations, l'Office a outrepassé son mandat et s'est donné des pouvoirs et un rôle qu'il ne possède pas. Ainsi, il déborde de son rôle de consultant pour se donner un rôle de régulateur des professions. L'Office bloque indûment les règlements des corporations et devrait se contenter d'utiliser son pouvoir supplétif. Les corporations ont trop souvent l'impression d'être sous l'autorité de l'Office. Cet organisme impose son idéologie, sa conception de la protection du public et nuit aux corporations. Beaucoup souhaitent que l'Office se cantonne dans un rôle d'information au public sur le système professionnel. Ce mandat doit s'accomplir en étroite collaboration avec les corporations.

D'autres souhaitent que le mandat de l'Office devienne un mandat de protection du public. Il pourrait prendre à son compte le système de plaintes, l'inspection professionnelle, la discipline. Cependant, les corporations conserveraient leur rôle de protection du public. Une corporation s'est prononcée contre le fait de remettre l'administration des corporations à des fonctionnaires.

L'Office doit être aboli. Dans le cas contraire, des modifications s'imposent. Des représentants du public doivent siéger à son conseil d'administration. L'Office devrait aider les corporations à se charger le mieux pos-

sible de la double obligation de protéger le public et de veiller aux intérêts des membres. L'Office devrait assurer un suivi constant des administrateurs nommés. L'Office devrait se démarquer du pouvoir politique.

1.2 Les administrateurs nommés

L'Office a un rôle d'information auprès des consommateurs. Ce rôle doit être développé.
Il pourrait ressembler davantage à un organisme de protection du consommateur de services professionnels. L'Office doit faire connaître les droits et obligations des professionnels et les droits et obligations du consommateur.
De même que des représentants du public siègent au conseil d'administration des corporations, ainsi le public doit être représenté au conseil d'administration de l'Office.

Il est bon que l'Office conserve son autonomie et son indépendance par rapport aux corporations.
L'Office s'acquitte bien de son mandat.

1.3 Les associations professionnelles

Pour une association, l'Office outrepasse son mandat. Il doit s'en tenir strictement à son pouvoir supplétif et ne plus réglementer à la place des corporations. Il ne consulte pas les corporations.
Pour d'autres, l'Office doit étendre sa juridiction sur tous les professionnels, membres de corporations ou non. Il doit cesser d'être l'Office des corporations pour être véritablement l'Office des professions.

1.4 Les organismes publics

Un seul organisme s'est exprimé sur le mandat de l'Office. Le rôle de l'Office, c'est principalement de questionner pour améliorer.

1.5 Les consommateurs

Les utilisateurs des services professionnels proposent que des représentants du public siègent au conseil d'administration de l'Office. Il faut en exclure les représentants des corporations. C'est la crédibilité du système qui en dépend. Comment l'Office peut-il affirmer qu'il protège le public si les principaux intéressés sont absents de sa structure? L'Office pourrait prendre à sa charge tout le système de plaintes. Actuellement, le rôle de l'Office dans ce sectuer est totalement inadéquat. Il y a loin entre la réalité et le discours.
Son mandat de protection du public doit être élargi pour couvrir l'ensemble des professions.
En ce sens, il pourrait devenir un Office de protection des consommateurs des services professionnels.

2. Les attentes à l'égard du Conseil interprofessionnel

2.1 Les corporations professionnelles

Des corporations pensent que les pouvoirs du C.I.Q. devraient être élargis pour qu'il devienne le véritable représentant des corporations auprès du Gouvernement et de l'Office.

Pour d'autres, l'appartenance au C.I.Q. doit être volontaire. Le C.I.Q. joue bien son rôle et doit être maintenu dans sa forme actuelle. Toutefois, il devrait accentuer son mandat d'information du public sur les corporations.
Le C.I.Q. pourrait être supprimé: il ne remplit pas son mandat.

2.2 Les administrateurs nommés

Le C.I.Q. doit avoir comme mandat clair de régler les problèmes entre les corporations et à l'intérieur des corporations.
Il pourrait être un organisme consultatif auprès du ministre.

3. Les attentes à l'égard des administrateurs nommés

3.1 Les corporations professionnelles

Selon les corporations, il se développe un mimétisme des administrateurs nommés par rapport à la corporation. La rotation des administrateurs nommés nuit à leur fonctionnement efficace: lorsqu'ils sont bien "moulés dans le système", l'Office les change. Les mandats doivent être de quatre (4) ans. Leur taux de roulement est actuellement trop élevé.
Les corporations souhaitent être consultées lors de la nomination; elles pourraient les choisir.

Une corporation suggère à l'Office de tenir compte de l'éloignement géographique et ne pas nommer des personnes des régions.
Au lieu de nommer des administrateurs issus des corporations, l'Office devrait choisir des représentants d'organismes structurés.

L'Office devrait assurer une formation initiale aux personnes qu'il désigne et un suivi en cours de mandat. L'Office utilise mal ses représentants du public: il devrait les considérer comme une tribune publique et s'en servir pour prendre le pouls des corporations.
L'Office devrait payer les administrateurs pour qu'ils puissent siéger à divers comités de la corporation.

3.2 Les administrateurs nommés

Comment ceux-ci se perçoivent-ils dans tout le système? Comment voient-ils leur rôle?
Ils agissent à titre personnel ayant comme mandat de rappeler à la corporation sa fonction de protection du public.

Ils souhaitent être davantage consultés par l'Office, recevoir une meilleure formation initiale. L'Office devrait leur préciser le sens de leur mandat, ses attentes et leur donner les outils requis pour réaliser leurs tâches. Ils seraient plus efficaces comme représentants du public s'ils pouvaient participer aux mécanismes internes de la corporation: comité de discipline, formation continue.

Les administrateurs devraient former un comité de renseignements pour aider et informer les consommateurs au sujet de leur corporation.

Pour d'autres, il est bon qu'un certain recul existe par rapport à la corporation. Ils doivent éviter de se laisser "avaler" par la corporation, ne doivent pas venir d'un secteur directement relié à celui de la corporation.

3.3 Les organismes publics

L'Office devrait offrir un soutien en terme de formation et de préparation aux administrateurs nommés.

IV - LES PROFESSIONNELS DANS LEUR MILIEU DE TRAVAIL

1. L'exercice en multidisciplinarité

1.1 Les corporations professionnelles

Certains intervenants estiment que la pratique en multidisciplinarité est possible, qu'elle existe et fonctionne bien. D'autres corrigent cette impression en précisant qu'elle est interdite. Certaines formes sont possibles puisque des grandes firmes embauchent des professionnels, voire même des non-professionnels, et que les professionnels se consultent.
La multidisciplinarité devrait être permise.
L'ouverture vers cette nouvelle forme de pratique professionnelle peut se faire par le biais du Code de déontologie. Pour d'autres, c'est l'interprétation donnée par les avocats qui met un frein à la pratique multidisciplinaire. Un prérequis à cette forme d'exercice doit être l'autonomie professionnelle et le respect du champ de pratique.

La multidisciplinarité pourrait être une matière enseignée lors de la formation de base. Déjà, par la formation continue, des tentatives de rapprochement existent entre les corporations. Les corporations pourraient tenir des congrès ou des assemblées annuels en commun. Ce serait un premier pas vers la multidisciplinarité.

1.2 Les administrateurs nommés

La multidisciplinarité est un problème lié à l'exercice dans des disciplines différentes. L'exercice exclusif constitue l'obstacle majeur à cette forme

de pratique: il y a une subordination inévitable et normale d'une fonction relevant d'une corporation à une autre fonction appartenant à une autre corporation.

Même si elle impose des contraintes, la multidisciplinarité est bénéfique. Un administrateur propose d'enseigner la multidisciplinarité dans la formation initiale et la formation continue, comme relations interpersonnelles et interprofessionnelles.

1.3 Les organismes publics

La multidisciplinarité est difficile d'application parce que les professionnels ne sont pas préparés à travailler en équipe et qu'ils tiennent trop au statut juridique de leur corporation.

1.4 Les consommateurs

Le système ne favorise pas la pratique multidisciplinaire pourtant à l'avantage des utilisateurs de services professionnels.

2. Le système professionnel: frein ou accélération du développement des professions

2.1 Les corporations professionnelles

Le développement des professions dépend beaucoup de l'attitude des corporations, de leur volonté de favoriser l'amélioration de la pratique et d'introduire les technologies nouvelles et des pratiques nouvelles.

Le système professionnel est confronté à des lois vétustes alors que la société tend vers l'éclatement des connaissances et la multidisciplinarité. L'existence d'un statut d'exercice exclusif freine l'émergence d'autres professions, les empêche de prendre leur plein essor. Le système pose des contraintes inutiles créant des interrelations négatives entre les corporations, chacune cherchant à s'approprier le plus de terrain possible.

2.2 Les associations professionnelles

Ce n'est pas le système en soi qui freine le développement des professions mais les corporations, en perpétuant entre elles un climat conflictuel.

2.3 Les consommateurs

Certaines corporations freinent le développement et l'émergence de nouvelles pratiques professionnelles.
L'Office ne devrait pas permettre une telle situation.

EXPOSÉ DE

MONSIEUR KIMON VALASKAKIS *

* Économiste
Professeur titulaire de sciences économiques à l'Université de Montréal
Président fondateur de l'Institut Gamma (Centre de recherche en prospectives)

EXPOSÉ DE MONSIEUR KIMON VALASKAKIS

Mesdames, Messieurs,

Le sujet de cette conférence est le professionnalisme et l'évolution sociale. En réalité, il est nécessaire d'inverser cette causalité. Il faut parler d'évolution sociale et de professionnalisme car la causalité est évidemment ce qui se passe dans la société toute entière et les éléments dynamiques de cette société produisent des effets sur un groupe de professions, un groupe d'activités tel que le vôtre.

Il est très important, dans cette analyse de l'évolution sociale, d'avoir un juste milieu entre le trop large et le trop étroit. Le trop étroit serait en fait de ne parler que des professions, soit le sujet du colloque, alors que le trop large serait de dire, le monde évolue selon cinquante tendances, cent cinquante faits porteurs d'avenir, deux mille variables, et ainsi de suite. Ainsi, on perdrait le but premier de ce colloque. Voilà pourquoi, dans le contexte de cette conférence, j'ai décidé non pas de vous donner ce qu'on appellerait en anglais "A State of the Universe message", ce qui serait particulièrement arrogant et peut-être pas très utile, mais plutôt, j'ai pensé sélectionner quelques variables importantes dans l'évolution sociale et de voir quel impact elles provoquent sur les professions, sur le travail et sur le genre d'activités que vous pratiquez sur une base régulière et quotidienne.

Je vais parler d'abord de deux variables que je considère comme motrices dans la société d'aujourd'hui. Ces variables motrices génèrent à leur tour quelques variables intermédiaires qui ont des influences bénéfiques ou non. La première est une variable démographique, c'est le vieillissement de la population, quelque chose dont nous sommes tous un peu conscients en regar-

dant les journaux, en posant un regard autour de nous. Nous nous dirigeons vers une société de plus en plus vieille. C'est le cas au Québec, au Canada, en Amérique du Nord et dans les pays de l'OCDE. Ce vieillissement de la population a quand même quelques impacts qui se traduisent au niveau du système des valeurs et, dans ce sens, nous allons de plus en plus vers une société plus conservatrice, une société qui veut protéger les acquis, qui veut, en fait, garder dans une certaine mesure le statu quo.

En comparant les années 1970 et les années 1980, on arrive à la conclusion que les années 1980 sont généralement beaucoup plus axées vers le conservatisme, c'est-à-dire la protection de l'acquis. Les années 1970 étaient pour leur part des années de radicalisme révolutionnaire, de même que les années 1960. Il y a un phénomène de vieillissement et aussi de croissance zéro de la population. Nous allons ainsi vers un plafonnement qui comporte des effets. Par exemple, on change un peu de point de vue, on change d'optique, on change de perception de la société. Donc, le facteur démographique doit être pris en considération. C'est pourquoi je considère qu'il s'agit d'une variable motrice, mais c'est de loin la moins importante des deux.

La seconde variable motrice qui, à mon avis, est au centre même de ce qui se passe aujourd'hui dans la société nord-américaine et même mondiale, c'est le changement technologique. On aurait intérêt, je pense, à replacer ce changement dans son contexte historique et à essayer de le comprendre. Lorsqu'on parle de la technologie, il faut réaliser que toutes les technologies ne sont pas identiques. Elles sont très différentes les unes des autres. Une distinction s'impose entre celles dites stratégiques et celles qu'on qualifie de sectorielles.

De nos jours, il existe deux technologies importantes qui peuvent être appelées stratégiques, c'est-à-dire qu'elles ont des effets structurants sur la société, qu'elles affectent à peu près tous les secteurs et s'y intègrent tant bien que mal. Je veux parler de l'informatique et des télécommunications, qu'on connaît par les journaux mais qu'on ne connaît pas profondément.

Au regard des télécommunications, on constate, ces dernières années ou dans la dernière décennie, que toutes les branches des télécommunications ont connu des innovations importantes, des changements à caractère révolutionnaire même. Nous possédons maintenant des satellites de communication, la transmission par ondes qui se perfectionne de plus en plus, la téléphonie digitale qui couvre le globe, la câblo-distribution, la technologie de la fibre optique qui est au seuil de la maturité et, enfin, la télévision interactive. En somme, nous avons toute une série de technologies au sein de ce groupe qu'est la télécommunication et ces technologies sont en constante évolution.

Ceci amène comme résultat ce que certains vont appeler l'autoroute électronique mondiale, c'est-à-dire un réseau électronique par lequel on peut transmettre des données, des idées et toutes sortes de choses. C'est interactif et c'est ce que Marshall McLuhan avait déjà envisagé il y a de cela quelques années. Pour lui, toutefois, il s'agissait d'une prophétie alors que maintenant ça devient peu à peu une réalité qui concrétise en quelque sorte le village global. Ce village global signifie qu'on est tous interdépendants les uns des autres. Par exemple, ce qui se passe à Taïwan, au Japon ou en Europe a des effets immédiats et profonds sur notre façon d'agir.

Il y a donc une interdépendance créée par une autoroute électronique et une autoroute de communication. Cette autoroute électronique n'aurait pas eu l'effet escompté sans progrès dans l'autre technologie stratégique qui est l'informatique.

En fait, l'informatique est passée, dans les quinze ou vingt dernières années, par plusieurs générations, chacune ayant permis la pénétration de cette technologie dans plusieurs secteurs. Sans aller dans les détails techniques de l'évolution de cette technologie, je pense qu'il est bon de réaliser que depuis les quinze ou vingt dernières années, la technologie de l'informatique est passée d'une curiosité scientifique à quelque chose d'usage courant.

La première génération des ordinateurs fut vraiment une curiosité scientifique, il s'agissait d'ordinateurs fonctionnant avec les "vacuum tubes", ou tubes à vide. Ils nécessitaient pour fonctionner une salle immense et n'étaient même pas très efficaces, pas très fiables. Leur impact sur la société fut minime, car c'était scientifique mais pas encore très important.

La deuxième génération d'ordinateurs fut celle des transistors, qui sont venus pour ainsi dire de l'effort spatial américain. Avec ces transistors nous avons connu un phénomène de miniaturisation, un phénomène d'accroissement de l'efficacité et de la fiabilité de ces machines. Mais, là encore, il y a une évolution, non pas une révolution.

Le moment révolutionnaire des ordinateurs est arrivé avec la troisième génération des ordinateurs. C'est en fait celle qui constitue la fin des années 1960 et le début des années 1970, à savoir le micro-processeur qui est, comme on le sait, la petite puce de silicium sur laquelle on greffe toute sorte de circuits électriques, de circuits logiques et qui permet une miniaturisation absolument incroyable. Et ça continue, car cette troisième jeune génération qu'est le micro-processeur débouche automatiquement sur une quatrième génération. Celle que nous vivons aujourd'hui et qu'on appelle en anglais le "very large scale integration", c'est-à-dire l'intégration à grande échelle de circuits logiques, de circuits intelligents, dans ces petites puces de silicium.

Toutefois, cette quatrième génération n'est pas encore la fin de l'histoire, car nous sommes dans une période où l'on parle d'une cinquième génération des ordinateurs et celle-ci, qui est prise très au sérieux par les japonais et les américains, n'est rien de moins que l'intelligence artificielle.

L'intelligence artificielle fait sourire les uns et rend incrédules les autres, mais l'idée sous-jacente, c'est que nous sommes à l'ère des ordinateurs qui, au niveau de la quincaillerie ou du "hardware", et au niveau du "software", vont concurrencer ce que nous appelons intelligence humaine.

Comme je l'ai mentionné, les deux pays à s'y intéresser très sérieusement sont le Japon et les États-Unis. La Communauté Économique Européenne a un programme qui tend à rattraper les États-Unis et le Japon dans ce domaine, mais elle tire de l'arrière, c'est vraiment le Japon et les États-Unis qui sont à l'avant-garde.

La cinquième génération doit se matérialiser dans les dix prochaines années et au-delà. C'est presque de la science-fiction, mais une des réalités de notre temps c'est que beaucoup de choses qui étaient de la science-fiction deviennent de la science-réalité.

La sixième génération des ordinateurs, est celle que Joël De Rosnay, le savant français, appelle la biotique. C'est le mariage de deux technologies, l'informatique d'une part et la biotechnologie de l'autre, pour créer des ordinateurs robots mi-humains, le "six million dollar man" de la télévision va devenir une réalité.

Encore une fois, ça nous apparaît comme de la science-fiction mais le bilan des dix dernières années nous incite à être très prudent et à ne pas considérer, parce que ça dépasse un peu notre entendement et notre conception actuelle, que ça ne peut pas arriver. Il y a de fortes probabilités que nous allons avancer dans cette direction, peut-être pas dans dix ans, peut-être dans quinze ans, dans vingt ans, mais ce que je veux retenir de cette évolution technique et technologique, c'est qu'elle est encore à sa phase exponentielle.

Le changement se produit à un rythme croissant. Nous avons le changement technologique de ces deux secteurs que sont l'informatique et les télécommunications.

Voyons maintenant comment ça se traduit dans la réalité socio-économique, la réalité sociale. La première constatation qui s'impose, c'est que la transformation des technologies est en train de changer fondamentalement l'écono-

mie mondiale et, en changeant l'économie mondiale, est en voie de changer aussi l'économie nord-américaine et par conséquent l'économie québécoise.

La variable la plus importante associée avec la technologie informatique et la technologie des télécommunications, c'est son taux de pénétration dans différents secteurs. Ce taux est ce que nous avons appelé à l'institut Gamma "l'informédiation", c'est-à-dire la médiation de plus en plus grande des activités humaines par les machines électroniques. Cette médiation par les machines électroniques est en cours en raison de l'efficacité énorme de ces machines et aussi de leur performance, qui s'accroît de plus en plus et qui crée une situation inconnue auparavant.

Quels sont donc maintenant les effets de cette technologie et comment ramener cette problématique globale d'un changement qui est en train de s'opérer au niveau mondial avec la problématique d'une organisation comme la vôtre? Deux variables intermédiaires sont à considérer: la première est l'effet de ces nouvelles technologies sur l'emploi, sur le travail et sur les activités humaines; la seconde variable intermédiaire est l'effet sur la relation très importante entre l'État et le secteur privé, l'État et la société.

Prenons la première catégorie et regardons un peu les effets sur l'emploi, et sur la demande de travail. Le sens de ces technologies est fondamentalement d'augmenter d'une façon absolument phénoménale la productivité; cette productivité est mesurée par le critère simple de dire: on va faire plus avec moins, on va produire plus avec moins d'intrants, avec moins de coûts et on va produire plus, mais avec moins de personnes.

Par conséquent, la productivité est le succès de ces machines à mon avis. Je partage ici le point de vue d'une école de pensée qui s'impose de plus en plus, je pense que la productivité énorme de ces machines va fondamentalement changer la structure même de la demande de travail et cette demande de travail va évoluer au moins de deux façons.

D'abord, nous aurons, selon moi, une réduction importante de la demande de travail, et ensuite, nous aurons, dans le travail qui reste, des mutations profondes dans le type de travail, dans le type d'activités, dans le type de professions et d'emplois qu'on va voir dans l'avenir.

Regardons maintenant l'aspect quantitatif. Pourquoi, d'après moi, y aura-t-il réduction? Il y aura réduction parce que toute nouvelle technologie se traduit, soit par ce qu'on nomme des innovations de produits, soit par des innovations de procédés. Des innovations de produits mènent à de nouveaux produits, à de nouveaux biens qui apparaissent sur le marché, alors que des innovations de procédés se situent beaucoup plus dans le monde de la production. C'est-à-dire qu'on produit d'une façon différente, mais on produit souvent les mêmes choses qu'auparavant.

Je vous soumets que l'informatique et les télécommunications vont dans une direction d'innovations de procédés, et les innovations de procédés sont en fait destructrices d'emplois, parce qu'elles remplacent la main-d'oeuvre et la rendent plus efficace. Plus la main-d'oeuvre est efficace, moins on a besoin de main-d'oeuvre supplémentaire.

Par exemple, une machine de traitement de textes, l'output de cette machine de traitement de textes est en définitive exactement le même que l'output d'une machine à écrire, avec la seule différence que la qualité est meilleure, que le texte est justifié à droite et à gauche, la marge, etc. Fondamentalement, le produit n'est pas tellement différent. Ce qui est différent, c'est le procédé et ce procédé est beaucoup plus intensif dans l'utilisation de machines électroniques et beaucoup moins intensif dans l'utilisation du travail humain. C'est pourquoi il semble que nous nous dirigeons de plus en plus vers une situation où le produit national brut sera d'une certaine quantité, mais ayant utilisé moins de travailleurs, c'est-à-dire que la richesse nationale aura été générée par de moins en moins de main-d'oeuvre. À la limite, on pourrait arriver à la situation où dans dix, quinze, vingt ans, cent pour cent (100%) de la richesse pourra être généré par vingt (20%) ou trente (30%) pour cent de la population.

Ceci, évidemment, pose un problème. Que va-t-il arriver aux soixante-dix pour cent (70%) de travailleurs dont les services ne sont plus requis? Voilà un problème fondamental sur lequel je reviendrai tout à l'heure. Avant d'y arriver, parlons un peu de la mutation des professions et des emplois qui vont continuer à exister. Évidemment, ce processus de déplacement de l'emploi ne sera pas intégral dans le sens que le travail sera toujours, je pense, nécessaire. Mais le travail humain qui va continuer changera fondamentalement de nature, et certaines choses qu'on peut noter déjà nous donnent le profil des emplois de l'avenir, des travaux de l'avenir, du travail de l'avenir.

Premier élément de ce profil, on travaillera de plus en plus au niveau de la création non pas de choses matérielles, mais de l'information. Les américains appellent ça "The Information Society", la Société de l'information. Une société où fondamentalement, au lieu de fabriquer des choses matérielles, on entrepose de l'information, on fabrique de l'information. Aujourd'hui, en regardant les statistiques dans les pays de l'OCDE, le Canada inclus, cinquante pour cent (50%) de la main-d'oeuvre ou plus est déjà employé dans ce qu'on peut appeler le secteur de l'information. Même dans les économies les plus industrialisées, comme les États-Unis, les pays d'Europe, et le Japon, on s'en va vers les travailleurs de l'information, les producteurs de l'information , les consommateurs de l'information.

Donc, plus de travailleurs de l'information signifie que plus de biens informationnels vont être créés et proportionnellement moins de biens non-informationnels. Second élément à considérer, si l'analyse que je viens d'énoncer est exacte, on verra un certain décloisonnement des professions et des spécialités. Il y aura de moins en moins de spécialistes dans un secteur et de plus en plus de personnes pourront travailler dans plusieurs secteurs ou pourront changer de secteurs.

Ce qui se produit ici, arrive déjà au niveau des machines elles-mêmes, des ordinateurs. Dans les premières générations des ordinateurs, vous aviez ce

qu'on appelait les ordinateurs tout à fait dédiés, c'est-à-dire qui ont une tâche bien précise. Il y avait un ordinateur pour le jeu, un autre pour le traitement de textes, un autre pour les autres applications. Maintenant, on généralise et on peut faire beaucoup d'opérations au niveau des machines. Parallèlement, au niveau des personnes, nous allons être devant une situation où les spécialités traditionnelles vont être de moins en moins protégées et donc de plus en plus perméables puisque de nouvelles personnes pourront agir dans ce domaine.

Si l'analyse est exacte, toute profession ou profession protégée est basée sur l'idée tout à fait valable de spécialités, spécialités qui sont en fait stables et difficiles à obtenir. Les nouvelles spécialités seront relativement faciles à obtenir. Par conséquent, il y aura une très forte concurrence et les secteurs de spécialisation iront en diminuant et seront décloisonnés. Il y aura donc une concurrence totale dans tous les secteurs.

D'ailleurs, on constate déjà ce phénomène dans les différents secteurs de pointe. Prenons par exemple des firmes de secteurs tout à fait différents, qui n'avaient pas de point de convergence et de point de concurrence. Elles sont en train de se faire concurrence, parce qu'il n'y a pas de barrières. Aux États-Unis, AT&T veut entrer dans les ordinateurs et faire concurrence à IBM; ici au Canada, il y a Bell et toutes sortes de compagnies qui, auparavant, étaient dans d'autres secteurs et qui entrent dans les secteurs nouveaux; même phénomène au niveau des emplois de même qu'au niveau des professions.

Je pense qu'une lourde dépendance à prendre en considération est ce décloisonnement. Toujours dans la mutation des professions, il y aura probablement dans la carrière d'une personne, sur les quarante ou cinquante ans de vie active, plusieurs sous-carrières. L'idée que quelqu'un va toujours avoir la même carrière est, je pense, en perte de vitesse vu que la demande pour le travail est en évolution de même que les spécialités.

Par conséquent, on pourrait prévoir dans la société de demain que les gens auront une carrière qui durera une décennie dans un secteur, une autre décennie dans un autre secteur et ainsi de suite.

Troisième élément à considérer, on le constate d'ailleurs aujourd'hui, le marché de l'emploi et celui du travail évoluent dans le sens que les emplois à plein temps sont peu à peu remplacés par des emplois à temps partiel, ou à temps partagé, ou à la pige. De plus, on rencontre des jeunes, pouvant aller même jusqu'à 29, 30, 35 ans, qui n'ont jamais occupé d'emploi fixe, seulement beaucoup d'emplois à temps partiel parce que la demande s'oriente vers le temps partiel.

Encore une autre variable importante à considérer, c'est ce dont mon collègue, le prospectiviste américain de réputation internationale, Alvin Toffler, que vous connaissez sûrement, parle dans son livre "La troisième vague". L'émergence du producteur-consommateur, c'est-à-dire du producteur qui consomme ce qu'il produit: celui-ci est appellé le "prosumor" ou le prosommateur: le producteur consommateur.

Ce phénomène de l'auto-consommation est déjà très en évidence et il est en train d'alimenter ce qu'on appelle l'économie informelle. Je pense qu'on ne devrait pas l'appeler économie sous-terraine, ce terme ayant une connotation péjorative. Ou bien il y a l'auto-consommation, ou bien il y a des échanges entre des travailleurs (le troc), sans passer par le mécanisme du marché.

Les prosommateurs ou les producteurs-consommateurs qui fonctionnent dans de très petites communautés représentent une tendance de plus en plus répandue qu'il faut prendre au sérieux, et qui affecte les professions qui, elles, fonctionnent dans un marché formalisé, ayant des règles et ainsi de suite.

Deux dernières tendances sont à considérer. Le processus de mutation profonde que nous voyons va créer de nouveaux emplois, de nouvelles professions ou activités professionnelles que l'on ne peut imaginer aujourd'hui. Le proces-

sus de création de ces nouvelles activités est inévitable, parce qu'au fur et à mesure que l'on va satisfaire les besoins par l'"informédiation", le remplacement par les machines, on va essayer de trouver de nouvelles activités et donc, de nouvelles professions.

Ce processus va engendrer toute une nouvelle problématique puisque l'on va se trouver constamment dans une nouvelle situation. Finalement, je crois qu'il faut aussi noter ce qu'on appelle la délocalisation, c'est-à-dire la réduction de l'importance de la distance et de la géographie dans les activités humaines, avec les télécommunications et avec les autoroutes électroniques. On pourra de plus en plus travailler chez soi, et le chez soi n'est pas nécessairement dans la banlieue de Montréal; il peut être très loin, avec l'autoroute électronique. Surtout dans la mesure où on travaille de plus en plus dans le secteur de l'information, on pourra être très délocalisé et ceci peut avoir des effets sur toute la configuration humaine, toute la configuration de la centralisation qui est justifiée quand on est très localisé, qu'on est très centralisé, mais qui n'est pas justifiée lorsqu'on peut travailler n'importe où.

Alors, avec ces mutations importantes à venir dans le marché du travail, j'en arrive à la dernière variable qui est à mon avis, le rôle de l'État. Il s'agit d'une variable qui n'est pas facile, parce qu'il y a des mouvements contradictoires, des vagues contradictoires, et des contradictions très intenses qui existent ici.

D'une part, nous avons une idéologie émergente des années 1980, en faveur d'une privatisation. Cette idéologie qui se manifeste par le mouvement de déréglementation, se manifeste aussi sur le plan politique; la plupart des pays occidentaux sont aujourd'hui gérés par des gouvernements conservateurs ou de droite, avec peut-être l'exception de la France, de la Grèce et de l'Espagne; si la France va de plus en plus à droite, les autres pays aussi. Alors, il y a toute une idéologie de privatisation, de minimisation du rôle de l'État et cette idéologie est basée très légitimement sur les abus de

l'État protecteur et de l'État providence des années 1970, sous le nom de la Société du Bien-être et le "Wealth Estate". Il y a eu des abus considérables et, aujourd'hui, il y a un mouvement inverse qui va dans la ligne de la privatisation.

Par ailleurs, ce mouvement, s'il était monolithique et s'il était sans contradictions, pourrait devenir dominant et on pourrait revenir, dans les années 1980, à une société beaucoup plus libre et beaucoup moins étatisée. Mais je pense qu'il y a une contre-tendance, et la contre-tendance, je la résumerai avec la phrase suivante: aujourd'hui, l'État va se retrouver devant un dilemme: il aura moins de ressources parce qu'on va essayer de couper les déficits, on va essayer de taxer moins, on va essayer de privatiser. C'est à la mode et il faut que ce soit à la mode, mais il y aura, à la fois, moins de ressources et plus de responsabilités. Il y aura plus de responsabilités parce que le passage d'une économie basée sur les technologies industrielles ordinaires à une économie basée sur les technologies tout à fait modernes de l'électronique doit, comme toutes les grandes transitions historiques, se faire dans la perturbation et dans la turbulence: la transition n'est pas facile!

Un élément de cette transition difficile, c'est justement ce qui a été dit précédemment concernant l'emploi. Si l'analyse est fondée, nous allons nous trouver devant quelque chose qui est à la fois avantageux et pas très avantageux. Nous aurons une génération nouvelle de très grande richesse, mais cette grande richesse ne génèrera pas d'emplois, il s'agira donc d'une situation inconnue jusqu'à maintenant, parce que nous avons toujours associé la croissance avec la création d'emplois et la décroissance avec le chômage.

Aujourd'hui, la nouvelle problématique va être croissante oui, mais le chômage aussi, parce que la croissance se fait avec une productivité très grande des nouvelles machines et elle n'est pas génératrice d'emplois. Cette croissance sans emploi, ce découplage si vous voulez, du couple traditionnel croissance - emploi, comment le gérer? Cela va poser des problèmes insolu-

bles, dans la mesure où il n'y a pas de changement fondamental de perception des choses.

Le changement de paradigme ne peut se faire à mon avis qu'avec une vision nouvelle de la société et par le remplacement d'une économie, qui est fondamentalement au Canada une économie de confrontation, à caractère social, patronal, syndical, secteur privé, secteur public, niveau de gouvernement, par une société qui, elle, est axée sur un travail d'équipe, pour la bonne raison que ce n'est pas ce qu'on appelle en mathématique, un jeu à somme nulle, c'est-à-dire que ce n'est pas un jeu où il y a des gagnants et des perdants, c'est un jeu où tout le monde peut être ou gagnant ou perdant.

La problématique la plus difficile pour l'État de l'avenir sera de déterminer dans quelle mesure on pourra motiver le secteur privé à produire, à innover, à être concurrentiel, parce qu'après tout, nous avons des concurrents dans le monde qui sont en train de gagner la bataille. Comment, en fait, maintenir la compétitivité ici au Canada, ici au Québec? Il faut compter sur le secteur privé quoique celui-ci ne va pas créer les emplois, il va créer la richesse, mais pas d'emplois. C'est ici que toute la problématique d'une présence de l'État va devenir inévitable, présence qui pourra avoir des dimensions tout à fait nouvelles, c'est-à-dire qu'on ne connaît pas encore.

Enfin, je conclus ce tour d'horizon de l'environnement social en disant qu'une organisation comme la vôtre et le professionnalisme en général, seront soumis à une foule de mutations, une foule de vagues, une foule de changements qu'ils ne peuvent pas maîtriser parce que nous sommes tous soumis à ces changements extérieurs. Ce qu'il faut, c'est de bien les comprendre et de s'ajuster à ces changemens extérieurs en mettant en place des structures de réactivité et de réadaptabilité, car la variable la plus importante pour la survie d'une organisation, d'un pays ou d'une structure industrielle, c'est la capacité d'adaptation. Cette capacité d'adaptation vient d'une connaissance de ces tendances extérieures et d'une flexibilité institutionnelle des

ressources intérieures pour permettre le renouveau et éviter finalement ce qu'on a appelé à juste titre "le choc du futur".

Ce choc du futur signifie se préparer pour l'avenir, mais encore plus pour le présent, car le présent change tellement rapidement que nous sommes des étrangers dans notre propre société. Pour éviter d'être des étrangers chez-nous, il faut effectivement prendre en considération ces changements et se préparer en conséquence.

C'est donc dans une problématique nuancée d'absence et de présence de l'État, absence parce que la nouvelle idéologie le veut, et présence parce que la nécessité le veut, aussi par une problématique nuancée de nouveaux emplois, nouvelles professions, nouvelles activités et destruction d'emplois, destruction d'activités, destruction de travail, qu'il faut raisonner. C'est également avec une problématique nuancée d'optimisme et de pessimisme parce qu'on me demande souvent à la fin de ces présentations si le discours contient un message optimiste ou pessimiste!

Pour ma part, je me place parmi les optimistes pour la bonne raison que le problème fondamental de la production, que ce soit la production matérielle ou la production abstraite, est en voie d'être résolu. Le problème qui n'est pas encore résolu c'est de savoir comment répartir ou partager cette production immense.

Si on arrive à trouver le moyen à la fois de maximiser la production et de la partager, et ce moyen à mon avis ne peut se faire qu'avec la concertation des acteurs, on sera finalement devant une situation où, encore une fois, tout le monde va gagner et personne ne va perdre.

Monsieur le président, je vous remercie.

SÉANCE DE CLÔTURE

EXPOSÉ DE
MONSIEUR GUY ROCHER *

* Sociologue
Professeur titulaire et chercheur au Centre de recherche en droit public
à la Faculté de droit de l'Université de Montréal

EXPOSÉ DE MONSIEUR GUY ROCHER

Mesdames, Messieurs,

Je voudrais d'abord établir ma carte de compétence, ma crédibilité si vous voulez. Je n'appartiens, bien sûr, à aucune profession. Les sociologues ne sont pas une profession reconnue, je n'appartiens pas non plus à l'Office des professions du Québec et je n'ai aucune partie liée avec ce dernier.

Cependant, j'ai été, depuis bon nombre d'années, un observateur du monde des professions et des corporations professionnelles, ayant grandi dans un milieu professionnel, car ma famille en était à plusieurs égards; j'ai donc été, à certains moments de ma vie, mêlé à des corporations professionnelles. J'ai été un des requérants par exemple, en 1959, pour créer la Corporation des travailleurs sociaux professionnels, devant ce qui était alors le Comité des bills privés.

J'ai surtout développé, je crois, un regard extérieur aux professions, mais un regard que j'appellerais peut-être sympathique, intéressé, parce qu'à mon sens, les professions constituent dans notre société un secteur extrêmement important, un secteur qui est mouvant et dont on peut dire qu'il connaît et connaîtra encore des turbulences.

De ce point de vue, c'est donc ce que je vous apporte, le regard extérieur d'un sociologue, qui cherche à comprendre et qui, en vous parlant, essaiera de ne pas s'autocensurer, comme on disait dans les ateliers, de sorte que probablement, vous me verrez énoncer des naïvetés devant vous; je le ferai en toute candeur.

Je compte en retour sur une certaine sympathie de votre part, pour cet observateur. Ce qu'on m'a demandé de faire, c'est de tenter de cerner la situation actuelle - et surtout à venir - des professions et des corporations professionnelles, dans une approche que l'on appelle prospectiviste.

Vous avez entendu un conférencier, Kimon Valaskakis, qui a déjà posé des jalons d'une certaine prospective. Je vais le faire pour ma part selon une autre approche, celle du sociologue qui cherche souvent à comprendre le présent et un certain avenir, en le situant dans un contexte global, dans un contexte sociétaire, qui est à la fois historique et contemporain.

En vérité, j'entreprends un effort ou une tentative de prospective, prospective qui se nourrit en grande partie de ce que l'on peut connaître du passé, et de ce qu'on analyse du présent en tentant de dégager certaines lignes de force, certaines probabilités.

Une des règles de la prospective, c'est que justement le présent est, jusqu'à un certain point, inscrit dans le passé et dans le présent, mais il n'est pas inscrit d'une manière déterministe. Je reviendrai d'ailleurs là-dessus en conclusion car je crois que la prospective est aussi un exercice de choix, un exercice d'options à faire et c'est dans cette lumière que je voudrais aborder la prospective.

À cette fin, je voudrais commencer par interroger l'histoire des professions pour mieux dégager certains actes, certains problèmes d'avenir. Si on regarde l'histoire des professions, on peut dire que c'est au cours du XIX^{e} siècle qu'elles se sont structurées sous la forme moderne et contemporaine qu'on leur connaît aujourd'hui. La fin du XVIII^{e} siècle et le XIX^{e} siècle constituent, à mon avis, une période extrêmement importante et féconde de l'histoire occidentale.

On dira sans doute du XX^{e} siècle, celui qui va en se terminant, qu'il restera probablement dans l'histoire comme le siècle des innovations scientifiques et

technologiques, mais le XIX^e siècle est vraiment celui où se sont forgés les institutions, les idéaux et les idéologies qui sont encore les nôtres aujourd'hui.

C'est au XIX^e siècle que le capitalisme libéral s'est implanté et a connu son apogée et c'est au cours du XIX^e siècle que la bourgeoisie l'a définitivement emporté sur l'aristocratie, qui avait été jusque-là régnante. La bourgeoisie a donc accédé à tous les pouvoirs et c'est au XIX^e siècle que la démocratie représentative et parlementaire que nous connaissons encore de nos jours s'est cristallisée. Au même moment, les idéologies socialisantes qui dominent aujourd'hui une partie du monde ont été formulées et ont entrepris leur marche historique. C'est enfin à cette même époque du XIX^e siècle que les médias d'information, sous la forme d'abord de la presse écrite, ont commencé à jouer un rôle politique essentiel et qu'est apparue, pour la première fois dans l'histoire, ce qu'on appelle aujourd'hui et qu'on prend pour acquis, l'opinion publique.

Voilà le XIX^e siècle, voilà le contexte où se sont formées les professions modernes, contexte qui n'est pas qu'historique, mais qui est aussi encore largement le nôtre. Nous sommes les héritiers directs du XIX^e siècle et, si je rappelle ce contexte, c'est surtout pour montrer comment d'une part, les professions ont été liées à l'évolution de ce XIX^e siècle et particulièrement à l'évolution du capitalisme et comment, d'autre part, elles ont aussi formé une enclave particulière et unique à l'intérieur du capitalisme libéral.

Tout d'abord, les professions ont été liées aux structures capitalistes par quatre (4) traits principaux que j'énumère rapidement: 1. les professions ont été un des canaux de promotion de la classe bourgeoise et de son accession aux pouvoirs tant économique que politique; 2. les professions se sont modelées sur le système de la libre entreprise privée, basée sur l'entrepreneur travaillant à son propre compte, seul ou avec d'autres; 3. les professions ont érigé un régime d'échange de services contre rémunération monétaire

précise, sur le modèle de l'échange commercial et; 4. les professions ont progressivement cherché à acquérir la propriété exclusive du marché de services, sous la forme du droit établi à l'exercice exclusif de leur compétence.

Par ces quatre (4) traits, les professions appartiennent à l'univers du capitalisme dans lequel elles se sont formées mais, en même temps, les professions ont constitué et constituent encore une enclave particulière différenciée. Cela, principalement par deux traits qui sont importants à mon sens, parce que ceux-ci, déjà au XIX^{e}siècle, annoncaient le XX^{e}siècle.

Le premier trait qui démarque les professions du capitalisme du XIX^{e}siècle, c'est qu'elles produisent des services et non des biens. Le capitalisme du XIX^{e} siècle fut essentiellement un système, une organisation de production de biens. Les professions pour leur part produisaient peu de biens. Il s'agissait surtout de services qualifiés longtemps de personnels. Or, ce secteur de la production des services est précisément celui qui allait se gonfler considérablement au XX^{e} siècle et qui va toujours en grossissant.

En second lieu, les professions ne se fondaient pas sur l'accumulation et la propriété d'un capital et de moyens de production. Elles se fondaient plutôt sur l'accumulation et la propriété de connaissances particulières et ces connaissances devenaient monnayables, facteur d'enrichissement possible. Or, on sait combien la propriété des connaissances de l'information, comme on dit aujourd'hui, est devenue une importante source d'enrichissement et de pouvoir dans la société du XX^{e}siècle, que cette société soit socialiste, socialisante ou capitaliste.

Si j'ai pris le temps de situer ainsi les professions dans ce contexte historique et de souligner en quoi ce contexte historique se prolonge jusqu'à nos jours, c'est pour regarder maintenant du côté de l'avenir. Car, si les professions modernes ont pris forme dans le contexte du capitalisme libéral du XIX^{e} siècle, il faut chercher à voir en quoi les changements qu'ont connu et que connaissent le capitalisme et la société moderne peuvent affecter l'avenir des professions.

Le capitalisme libéral du XIX^e siècle était celui de société en voie d'industrialisation ou de société quasi industrialisée. Le capitalisme de la fin du XX^e siècle est celui de société que l'on appelle post-industrielle, ou encore, de société industrielle avancée. Le contexte sociétal des professions a donc changé. En sont-elles affectées? Est-ce que cela les concerne et seront-elles touchées?

Je voudrais indiquer ici un certain nombre de changements majeurs qui me paraissent découler de l'évolution que l'on peut observer dans les sociétés industrielles avancées. Tout d'abord, premier changement, on est passé du capitalisme de l'entreprise familiale ou personnelle autonome au capitalisme que l'on peut appeler bureaucratique.

Je note tout de suite que ce dernier terme de bureaucratie doit être entendu dans son sens large, qui est son sens réel. Trop souvent, on emploie le terme bureaucratie dans un sens restreint, pour ne parler que de la fonction publique ou de la bureaucratie publique. Pourtant, les administrateurs et le personnel des grandes et des moyennes entreprises privées sont aussi des bureaucrates au sens précis du terme et, personnellement, j'ai souvent observé que contrairement à ce qu'on pense, les bureaucrates des entreprises privées, et ceux de l'administration publique ont beaucoup en commun: ils se ressemblent comme des jumeaux.

Depuis un siècle, l'entreprise privée et l'État ont évolué à peu près de la même manière, amis en sens inverse par expansion et par concentration. En d'autres termes, l'État moderne est devenu pour sa part une vaste entreprise de production de biens et de services de toutes sortes et l'entreprise privée pour une grande part est devenue une grosse bureaucratie.

Cette évolution a affecté les professions d'une manière directe; de praticiens autonomes qu'ils étaient autrefois, les professionnels sont aujourd'hui très majoritairement des salariés, soit dans des organismes privés, soit dans des entreprises privées, soit dans des organismes publics, soit dans des entreprises publiques.

Je crois que ce fait important soulèvera de plus en plus la question de l'opportunité des corporations professionnelles pour les professionnels salariés. Dans leur cas, les corporations professionnelles ne sont plus clairement en mesure d'exercer toutes leurs fonctions. Les grands employeurs, les gros administrateurs, les professionnels salariés, ont tout intérêt, ils l'ont compris et le comprennent de plus en plus, à assumer eux-mêmes la responsabilité de la protection du public car c'est la protection de leur clientèle.

Ils ont développé des mécanismes internes à leur entreprise, qu'elle soit publique ou privée, pour assurer ce contrôle et cette protection. Ensuite, les syndicats voient largement et de plus en plus aux intérêts économiques de la plupart des professionnels salariés.

La corporation professionnelle, à ce moment-là, se trouve entre l'écorce et l'arbre, elle n'a plus en main le contrôle complet de la profession et elle ne représente plus les intérêts économiques des professionnels. On peut prévoir que des pressions viendront de divers côtés pour redéfinir le rôle et le statut des corporations profesionnelles à l'égard des professionnels salariés.

À mon avis, il ne sera plus possible d'éviter cette question longtemps. Elle devient majeure et on doit alors se demander quelle relation les corporations professionnelles pourront-elles continuer à avoir avec les professionnels salariés, doivent-elles continuer à comprendre parmi leurs membres des membres salariés?

Je sais les conséquences d'une réponse négative à cette question et c'est pour cela qu'il est si difficile de la poser et d'y répondre. Mais il me semble qu'il faudra, tôt ou tard, faire face à cette réalité. Un double problème se pose: d'abord, à supposer que les corporations professionnelles continuent à comprendre parmi leurs membres, des professionnels salariés, comment s'adapteront-elles à cette nouvelle réalité? Je crois que la réponse n'est pas encore trouvée.

Ensuite, quelque soit la réponse que l'on donne à la première question, quelle responsabilité les corporations professionnelles assumeront-elles à l'égard de ce que j'appellerais la pratique générale de la profession, aussi bien par les non-membres que par les membres de la corporation professionnelle? Car, je crois personnellement que si les corporations professionnelles continuent à retenir parmi leurs membres des membres salariés, des pressions de plus en plus fortes se feront pour que les corporations professionnelles étendent aussi leur juridiction de contrôle sur les non-membres des corporations professionnelles.

Cette dernière question ouvre, semble-t-il, des perspectives de réflexion qui sont sans doute difficiles mais peut-être fertiles pour l'avenir.

Deuxième problème qui se pose: la bureaucratie du capitalisme a encore une conséquence grave sur les professions. Les professionnels travaillant dans des entreprises ou dans des organismes publics ne sont pas dans un milieu de travail homogène, ils doivent collaborer avec d'autres professionnels ou avec des non-professionnels. C'est donc dire qu'ils doivent pratiquer diverses modalités de multidisciplinarité dans leur travail quotidien.

Comme fonctionnaire, j'ai été l'employeur de professionnels qui, chaque matin et chaque jour, travaillaient dans une équipe où ils étaient en minorité. Le cloisonnement des professions dans une organisation de production de biens ou de services est possible dans une certaine mesure, mais il ne peut pas être un absolu. La contribution coordonnée et simultanée de plusieurs professions, de plusieurs occupations, de plusieurs disciplines, est généralement requise.

Ce fait pose des problèmes à la multidisciplinarité dans le cas des professionnels salariés, mais on peut observer facilement que ce n'est pas le seul cas, car des professionnels autonomes sentent de plus en plus le besoin, pour mieux répondre à leurs clients, d'offrir des services multidisciplinaires.

En réalité, la notion de la propriété du champ exclusif de pratique devient peut-être contre-productive dans la mesure où la diffusion et l'éclatement des connaissances posent de plus en plus le problème de l'action coordonnée de différentes disciplines et de différents champs de savoir, et dans la mesure où le consommateur ou l'utilisateur requiert de son côté, les interventions multidisciplinaires.

Dans les sociétés industrielles du XIX^{e} siècle, les problèmes qu'avaient à régler les professionnels étaient beaucoup plus unidimensionnels. Dans la société industrielle urbanisée du XX^{e}siècle, les problèmes ne sont plus unidimensionnels. Ils sont multidimensionnels, et ce, à cause de la nature même de cette société. La multidisciplinarité s'impose partout, que ce soit dans l'enseignement, dans la recherche, dans la pratique de nos professions, et de plus en plus, l'intérêt du client lui-même comme consommateur appelle des solutions multidisciplinaires aux problèmes qu'il soumet aux professionnels.

La situation variera, je pense, d'une profession à l'autre, et il est ici difficile de parler de solution générale. En ce sens, je crois qu'il faut prévoir, à plus ou moins brève échéance, une révision de certaines lois professionnelles et de certains règlements ainsi que de certains codes de déontologie pour assouplir les règles de pratique et favoriser une multidisciplinarité qui est encore difficile et problématique.

Troisième problème: le capitalisme du XX^{e} siècle a évolué dans une autre direction. Alors que celui du XIX^{e} siècle était avant tout axé sur la production, ce fut l'époque des grands démarrages de la révolution industrielle, le capitalisme et la société industrielle du XX^{e} siècle ont vu la consommation jouer de plus en plus un rôle prépondérant. Nous sommes passés d'une société de production à une société où la consommation est devenue l'idée fixe, je dirais, de notre société. Bien sûr, la production demeure une préoccupation qui n'est pas oubliée, mais dans bien des secteurs, la consommation est devenue importante parce que la production a fait place à la surproduction. Une société industrielle qui produit trop doit chercher tous les moyens d'encourager la consommation.

De là sont nés deux phénomènes typiques du XX^{e} siècle: la publicité d'une part, la préoccupation du consommateur d'autre part. La publicité, pour un, a comme motif essentiel de faire connaître le produit pour le mieux faire vendre à des consommateurs éventuels mieux éclairés, chez qui on peut éveiller un intérêt, attiser un désir, faire prendre conscience d'un besoin. La publicité était à peu près inconnue au XIX siècle, elle est devenue une vaste entreprise au XX siècle, profitant évidemment de la multiplication et de l'expansion des médias de communication. La publicité a surtout jusqu'ici été utilisée pour vendre des biens, mais étant donné la place croissante que prennent les services dans la vie économique et dans la vie sociale, on peut s'attendre maintenant à ce que la publicité fasse une poussée du côté des services. Cela m'apparaît d'autant plus certain que la concurrence dans la production des services devient et deviendra de plus en plus grande.

C'est le cas des services professionnels, qui ont été longtemps à l'abri de la concurrence, et par conséquent, à l'abri de la publicité. Différents facteurs jouent par exemple: la démocratisation du système scolaire, l'accession des femmes à l'enseignement supérieur, créant ainsi une situation de concurrence croissante sur le marché des services professionnels. Cette concurrence, il est évident qu'elle est installée pour très longtemps et la question de la publicité des services professionnels sera donc inévitablement, à mon avis, le sujet de discussions et vous aurez à prendre des décisions au cours des prochaines années et peut-être à très brève échéance.

Pour ma part, je dis en toute candeur que je prévois une perçée progressive de la publicité profession par profession. Il me semble que le front commun contre la publicité est déjà entamé, la brèche est ouverte, je crois qu'elle ira en s'agrandissant.

Parlons maintenant des consommateurs. Au XIX^{e} siècle et au début du XX^{e} siècle, on ne parlait pas du consommateur, on prenait pour acquis qu'il faisait confiance au producteur, on prenait pour acquis qu'il allait consommer ce

qu'on lui offrait. Mais, à la suite de la deuxième guerre mondiale, l'élévation générale du niveau de vie de la population, des sociétés industrielles avancées, la surproduction dont je parlais précédemment, la publicité et, je dirais aussi, une conscience politique plus aiguë, sont autant de facteurs qui ont provoqué l'apparition de mouvements de protection du consommateur. Le consommateur a pris conscience qu'il avait le choix entre plusieurs produits à l'occasion de la prospérité et qu'on le courtisait à la faveur de la publicité. Il a pris conscience que peut-être on le trompait à la faveur des campagnes de contre-publicité.

Aux États-Unis en particulier, des redresseurs de torts, n'ont pas eu de mal à prouver qu'en effet, le consommateur était parfois berné sinon volé, à la fois par des producteurs de biens et par la publicité. Tout était donc en place pour la protection du public consommateur et pour que ça devienne une préoccupation dominante dans l'opinion publique. Cette préoccupation allait faire tache d'huile. De l'automobile, objet sacré de consommation aux États-Unis, la préoccupation du consommateur allait passer aux produits alimentaires, des produits alimentaires, elle est passée aux produits pharmaceutiques, des produits pharmaceutiques, elle passe maintenant aux médecins qui les distribuent.

Je simplifie bien sûr le schéma, mais je le simplifie comme illustration pour montrer que les services professionnels ne peuvent plus échapper à l'oeil scrutateur du consommateur. Pas étonnant donc, que la protection du consommateur soit devenue la principale fonction que le législateur a voulu attribuer aux corporations professionnelles dans l'article 23 du Code des professions en 1973.

Jusqu'ici, le mouvement des consommateurs, malgré les apparences, est demeuré extrêmement faible, et je dirais dans l'ensemble inefficace. Il n'est pas difficile de constater que les mouvements de consommateurs ne sont pas représentés très largement ici dans ce colloque, nous ne les avions pas, pendant ces deux jours, comme interlocuteurs. Pourquoi? C'est qu'il est bien diffi-

cile d'organiser un mouvement de consommateurs, surtout un mouvement de consommateurs qui soit capable de faire contrepoids à de puissants lobby de producteurs ou qui soit capable de faire contrepoids à des corporations professionnelles solidement organisées et dont les membres payent une cotisation.

Nous sommes ici environ cinq cents (500) consommateurs dans cette salle. Combien d'entre nous sommes d'actifs militants de mouvements de consommateurs? En réalité, quand on observe le produit du mouvement des consommateurs, on peut dire que, dans la plupart des cas, le lobby des producteurs a été extrêmement efficace, il a souvent réussi à diluer les législations qui ont été présentées ou encore bien souvent aussi à les rendre inefficaces.

En comparaison du lobby des producteurs, le lobby des consommateurs a toujours été extrêmement faible, mal organisé et, cependant, malgré cela je crois qu'on peut prédire que le lobby des consommateurs va progressivement se renforcer. Il y a, me semble-t-il, deux raisons à cela. La première, c'est que dans la période de restrictions budgétaires que nous connaissons tous dans nos propres portefeuilles et dans nos propres budgets familiaux, le consommateur aura moins d'argent à dépenser qu'il n'en avait il y a quelque temps. Quand on vit en période de prospérité et de richesse, on est plus disposé à dépenser qu'en période de restrictions budgétaires.

On fera donc plus attention à ses dépenses, on deviendra plus exigeant sur le produit et sur la qualité du produit. En deuxième lieu, je crois que le mouvement de consommateurs a reçu jusqu'ici la faveur de l'opinion publique et la faveur des médias d'information. Ce que l'on peut prédire, à mon avis, c'est que le mouvement même des consommateurs comme mouvement, restera probablement très difficile à organiser, mais que la poussée de la protection du consommateur, quant à elle, je dirais comme idéologie, va aller croissante.

En ce qui a trait aux services professionnels, cette poussée du consommateur sera favorisée encore par un autre facteur. Avec l'élévation du niveau de scolarité de la population, avec ce qu'on appelle la diffusion des connais-

sances et de l'information, le public utilisateur des services professionnels en sait plus qu'avant sans en savoir d'ailleurs toujours assez. L'utilisateur est donc à la fois plus questionneur et plus critique, et lorsque le client est une entreprise, ce client est souvent mieux équipé qu'autrefois, ses propres professionnels pouvant discuter avec d'autres professionnels avec qui il contracte.

Ainsi, on peut dire que les rapports entre professionnels et utilisateurs vont continuer à évoluer dans ce sens et je crois qu'on peut même prédire que les poursuites judiciaires contre les professionnels, dont on sait que le nombre a augmenté considérablement au cours des dernières années, vont continuer d'alimenter en nombre croissant les rôles des Tribunaux.

Au sujet de cette protection du consommateur, je voudrais encore ajouter deux choses. Tout d'abord, la notion même de protection du public dont on a attribué la responsabilité à vos corporations professionnelles, me paraît enveloppée d'ambiguïté. Quel est le public dont on parle dans cette Loi qui est la vôtre et dans ces corporations professionnelles?

J'ai cru, me semble-t-il, déceler quatre (4) sortes de public: 1. le client; celui-là, c'est facile, car l'intérêt du client est aussi celui du professionnel, donc facile à harmoniser; 2. l'environnement du client, c'est-à-dire les voisins du client, ceux qui l'entourent; c'est aussi un public à protéger; 3. le public client en général, et; 4. la société publique en général ou le bien public.

J'ai l'impression qu'un certain malaise, régnant autour et entre vous au sujet de ce problème de la protection du public, vient peut-être précisément de ces ambiguïtés. Il arrive, à certains moments, des difficultés de conversation, de dialogue, parce que d'une part, on peut adopter ce que j'appellerais une définition universaliste du public et, d'autre part, une définition très particulariste et de plus en plus particulariste du public.

Une autre petite remarque concerne la notion même de protection qui m'apparaît comme une notion à tonalité paternaliste. Ce terme de protection appartient à ce que j'appellerais l'idéologie étatiste des années 1960 à 1970, où l'on s'attendait à ce que l'État soit le protecteur d'un peu tout le monde. L'État s'est donc fait le protecteur des consommateurs, le protecteur du public, et il a chargé ses appareils d'État, ou des organismes comme les vôtres, de partager avec lui cette responsabilité paternaliste.

Aujourd'hui, alors que l'idéologie ou une certaine idéologie néo-libérale pousse sur nous, je me demande si on ne changera pas un peu le vocabulaire. Au lieu de parler de protection du consommateur, peut-être parlera-t-on de respect du consommateur. Dans la perspective que j'envisageais tout à l'heure, à savoir une poussée des consommateurs, il est possible qu'au lieu de parler de protection du consommateur, ces derniers parlent de plus en plus de défense du consommateur.

Bien sûr, les mots valent ce qu'ils valent, mais en sociologie, on apprend qu'il n'y a pas de mot employé inutilement et par accident. Les mots ont toujours une certaine signification idéologique, et l'utilisation d'un mot plutôt que l'autre est parfois très significative.

Je voudrais finalement aborder un dernier point, peut-être le plus contesté et le plus susceptible de contestation à l'égard du changement. Pour commencer, je dirai qu'aux yeux du sociologue, il y a normalement dans toute société ce que j'appellerais des contradictions. Les contradictions n'étonnent pas le sociologue. Les psychanalistes nous ont appris que chacun de nous est l'objet de plusieurs contradictions, on vit chacun avec ses contradictions. La sociologie nous apprend que chaque société a aussi ses contradictions et il en résulte des états de tension. C'est ce que je voudrais aborder maintenant, c'est-à-dire les contradictions que je reconnais dans le secteur des professions.

J'ai dit précédemment que le capitalisme avait coincidé avec la poussée de la classe bourgeoise au XIX^{e} siècle. C'est d'ailleurs cette classe bourgeoise qui a été porteuse de l'esprit et du dynamisme du capitalisme et qu'il l'est encore. Les professions furent pour cette classe bourgeoise, parallèlement à l'industrie et aux affaires, un canal de promotion sociale et finalement de pouvoir social. Au Québec, où le monde des affaires et de l'industrie n'était pas facilement accessible aux Canadiens français, la bourgeoisie canadienne française fut principalement une bourgeoisie professionnelle. Ainsi les professions au Québec jouaient non seulement un rôle économique, mais aussi un important rôle idéologique. Les professions ont été et sont encore un symbole de promotion sociale, de reconnaissance sociale. Celui qui accédait à une profession entrait automatiquement dans le monde des notables.

Depuis la deuxième guerre mondiale, la dimension que j'appelle idéologique de la profession, c'est-à-dire de l'idéologie de la promotion sociale, s'est considérablement accrue. Prenant comme modèle les professions libérales traditionnelles, diverses occupations, nouvelles pour un bon nombre ou en expansion, ont cherché à se faire reconnaître par le législateur. Le statut de profession, les avantages économiques qui en découlaient n'étaient pas toujours très grands et ne primaient pas nécessairement. Il s'agissait plutôt d'obtenir que cette occupation, en devenant profession, soit promue à un rang privilégié, qu'elle jouisse d'une reconnaissance officielle et avec elle, d'un prestige social. Bien sûr, des justifications que l'on peut qualifier de plus nobles ont toujours accompagné cette démarche comme, en particulier, la justification de mieux protéger le public contre ceux qu'on décrit toujours comme des charlatans.

Cette justification n'est pas sans fondement, les corporations professionnelles ont effectivement protégé le public, mais derrière ces justifications que j'appelle nobles, le poids de l'idéologie de la promotion sociale est toujours là. Les corporations professionnelles sont porteuses de cette idéologie de promotion sociale, elles en sont le produit, elles en sont le moteur. Elles sont nées, au moins en partie, de cette idéologie et elles

continuent à l'entretenir. Cette idéologie de promotion sociale n'est évidemment pas en déclin, loin de là, il suffit de constater que de nouvelles occupations frappent sans arrêt à la porte pour se faire octroyer le statut enviable de professionnel.

Pourtant, les avantages, que l'on peut appeler objectifs, de cette reconnaissance ne sont pas très clairs, surtout dans le cas des professions à titre réservé. Ils ne sont pas clairs non plus pour le consommateur, particulièrement dans ce cas là, mais je dirais que la profession demeure dans la société démocratique comme un titre de noblesse, elle est un des titres de noblesse que la démocratie se permet.

La démocratie, en effet, est une utopie. C'est une utopie égalitaire et, à cet égard, on peut dire que la société aristocratique était une société réaliste, elle reconnaissait les inégalités, elle les confirmait, elle les justifiait par la volonté de Dieu ou de la nature. À côté de cela, la démocratie est une pure utopie. Elle poursuit une égalité jamais accessible et, en même temps qu'elle poursuit cette égalité, elle engendre des inégalités. À mon sens, les professions et les corporations professionnelles font précisément partie de ces inégalités qu'engendre sans arrêt la démocratie égalitaire.

La reconnaissance des professions, c'est la reconnaissance de privilèges inégaux, je dirais d'ailleurs que les corporations professionnelles ne sont pas les seules à maintenir et à poursuivre des inégalités sociales. Le syndicalisme le fait aussi, même si c'est paradoxal. De plus en plus les syndicats, pourtant d'idéologie égalitaire, continuent et vont continuer à confirmer des inégalités dans l'emploi, dans les divisions des tâches, dans les répartitions des tâches entre syndiqués ou entre syndiqués et non syndiqués.

Voilà donc une première contradiction du monde des professions, celle d'appartenir à une société égalitaire où, en même temps, on est symbole et facteur d'inégalité. Deuxième paradoxe ou deuxième contradiction: le monde

du travail, ou des sociétés industrielles avancées, est allé dans une double direction, dont les voies sont divergentes et contradictoires.

D'une part, la société industrielle est allée dans le sens de ce que j'appellerais la société organique, c'est-à-dire une société de la complémentarité, de l'interdépendance, et ce, particulièrement dans le monde du travail, mais en même temps, la société industrielle avancée, est allée dans le sens de la fragmentation des fiefs, des domaines exclusifs et cela, non seulement par le mouvement des corporations professionnelles, mais très largement aussi par le mouvement des syndicats.

Les syndicats comme les corporations professionnelles, comme aussi les bureaucrates et les hauts fonctionnaires, contribuent à fragmenter, morceler, atomiser les tâches, établir des juridictions et des domaines privilégiés ou protégés, et finalement, à rigidifier le monde du travail. Ce paradoxe est d'autant plus grave que nous vivons au moment où le marché du travail devient mouvant, changeant, et où on s'efforce par ailleurs de le stabiliser, de le fixer par des définitions de juridiction exclusive, d'exercice exclusif, où des définitions de tâches. Voilà une contradiction qu'à mon avis on ne peut ne pas voir.

À cet égard, je dois dire que mon opinion diffère de celle de mon ami Kimon Valaskakis que nous entendions hier. Alors qu'il semblait dire que, particulièrement à cause de l'influence de l'informatique et des télécommunications, on allait vers un décloisonnement du monde du travail, je crois pour ma part, et mon analyse n'est pas celle de Valaskakis, que d'un côté certaines technologies vont dans le sens d'un décloisonnement, alors que d'autres technologies vont dans le sens du cloisonnement et, en même temps, il y a tout ce mouvement des syndicats, des corporations professionnelles, des bureaucraties, qui va dans le sens de la fragmentation et du morcellement.

Comme je vous le disais précédemment, la contradiction n'étonne pas le sociologue. Il faut au contraire la regarder et, dans ces contradictions ou à travers ces contradictions, développer nos choix.

Je vais conclure cet exposé en alignant brièvement certaines prédictions d'avenir que j'ose faire devant vous en toute naïveté et en toute candeur. À mon avis, l'avenir des professions et l'avenir des corporations professionnelles n'est pas le même. Les professions ont, me semble-t-il, dans la société moderne un avenir assuré, mais je ne dirais pas paisible. En effet, selon moi, l'avenir des professions sera fait de contradictions à résoudre et donc, de tensions, d'abord entre elles, puis entre les professions et leurs consommateurs ou utilisateurs, mais surtout entre professions et à l'intérieur des professions.

Il y a en effet de nombreux facteurs de conflit et de tension entre les professions et à l'intérieur des professions; conflit de champ de juridiction ou de champ d'exercice ou de pratique; conflit de hiérarchie entre les professions car vous n'êtes pas égaux entre professions et à l'intérieur même d'une même profession non plus; conflit de génération car on voit que les jeunes professionnels n'arrivent pas nécessairement avec la mentalité de ceux de 40 ans et plus; conflit entre les jeunes corporations, les jeunes professions et les anciennes; conflit entre les gros entrepreneurs ou les gros bureaux et les petits bureaux; enfin, je dirais conflit de hiérarchie montante entre des professions qui sont établies et des professions qui veulent le devenir. Ceci dit, je continue à affirmer que l'avenir des professions est assuré.

En ce qui concerne les corporations professionnelles, je crois que c'est beaucoup plus problématique. Les corporations se sont vu, en quelque sorte, imposer ou surimposer la fonction de protection du public, et je dirais, un peu comme une vocation encore artificielle. Protéger le public, pour les corporations professionnelles, ne m'apparaît pas encore intégré parfaitement à leur fonction quotidienne et habituelle, et si l'on veut encore parler de contradiction, je crois que la contradiction entre protection du public d'une part, et la protection des intérêts de la profession d'autre part, me paraît encore mal résolue.

Entre autres, je crois que l'avenir des corporations à titre réservé est particulièrement fragile, car celles-ci ont encore des fonctions mal établies. Il faudra, ou bien qu'elles redéfinissent des fonctions précises, ou qu'elles redéfinissent leur avenir. Pour les corporations à exercice exclusif, qui jouissent si l'on peut dire d'un exercice exclusif, leur avenir est peut-être plus assuré à court terme, il reste problématique à long terme car, à mon avis, cette notion d'exercice exclusif risque des éclatements à plusieurs endroits.

Il est possible qu'on doive, à un certain moment, redéfinir le champ, le secteur de l'exercice exclusif, en l'élargissant. Je crois, en outre, que les relations entre ces corporations et les consommateurs vont devenir des relations de contestation croissante et finalement qu'avec l'État, que ce soit avec un appareil d'État ou l'État directement, ces relations ne cesseront pas d'être conflictuelles. C'est dans la nature des choses qu'il en soit ainsi. Vous me direz que je suis pessimiste, je ne le crois pas car, selon moi, et je l'ai dit au début et je termine là-dessus, la prospective n'est pas un exercice de déterminisme. Bien sûr, comme le faisait remarquer Kimon Valaskakis hier soir, il y a des facteurs lourds dans l'histoire, mais à travers ces facteurs lourds, à travers ces grandes tendances, il demeure des marges de manoeuvre et des marges de liberté.

C'est précisément là que se situent les choix que nous avons à faire, les options que nous avons à choisir, et l'histoire humaine n'est pas constituée que de contraintes ou de déterminisme, elle est formée aussi d'un certain nombre de choix, dont certains sont bons et d'autres moins, mais d'un certain nombre de choix qui ont été effectués au bon moment et peut-être de la bonne manière. Merci!

CONCLUSION

"Et songez qu'il n'est d'affaire plus difficile, plus dangereuse à manier, plus incertaine de son succès qu'entreprendre d'introduire de nouvelles institutions; car le novateur a pour ennemis tous ceux que l'ordre ancien favorisait, et ne trouve que de tièdes défenseurs chez ceux que favoriserait l'ordre nouveau. Leur tiédeur vient en partie de la crainte des adversaires qui ont les lois pour eux, en partie du scepticisme naturel aux hommes: ils ne croient pas volontiers aux nouveautés, tant qu'ils ne les ont touchés du doigt."
"Le Prince", Machiavel
(ch. VI)

CONCLUSION

Les discussions résumées ci-dessus ont-elles permis de faire un véritable bilan du système professionnel?

Une première constatation s'impose. Les corporations professionnelles ont largement mené le débat et, malgré quelques divergences dans leurs rangs, elles acceptent le système tel qu'il est et ne souhaitent pas le modifier en profondeur. La plupart estiment qu'elles sont conscientes de leur rôle de protection du public et qu'elles l'assument bien dans les faits.

Dès lors, plusieurs suggèrent qu'il n'y a pas lieu de reprendre le débat de 1973 à chaque fois que leurs règlements sont présentés à l'Office pour approbation. Les unes seraient même portées, pour ces raisons, à restreindre le rôle de l'Office.

Les représentants des consommateurs ne sont pas du même avis. Selon eux, non seulement il ne faut pas réduire le mandat de l'Office, mais encore il faut l'élargir. Au surplus, l'Office devrait être composé exclusivement de représentants des consommateurs et non de membres des corporations professionnelles comme c'est le cas présentement. Il faudrait accorder une place plus importante aux représentants des consommateurs, particulièrement dans les mécanismes de plaintes.

Peut-on dégager des lignes de force de ces exposés divergents? Si l'on tente de cerner l'idée centrale qui émerge de cette discussion, on peut noter en premier lieu l'ambiguïté de la notion de protection du public et par conséquent, l'ambiguïté du mandat des corporations professionnelles. Le sociologue Guy Rocher a relevé cette ambiguïté dans sa communication en ces termes:

> "la notion même de protection du public, ... qui est la responsabilité que l'on a attribuée à vos corporations professionnelles, me paraît enveloppée d'ambiguïté..." [1].

Selon monsieur Rocher, les difficultés de dialogue viennent du fait qu'on utilise une définition soit universaliste, soit particulariste du public. La notion a également une connotation paternaliste appartenant à ce que monsieur Rocher appelle "l'idéologie étatiste des années 1960 et 1970, où l'on s'attendait à ce que l'État soit le protecteur d'un peu tout le monde" [2].

Cette ambiguïté est sans doute une des causes de l'insatisfaction des consommateurs notamment à l'égard du système disciplinaire des corporations professionnelles. Comment expliquer, d'une part, la conviction que possèdent les corporations professionnelles d'accomplir fidèlement le mandat qui leur a été confié dans ce domaine et, d'autre part, l'insatisfaction générale exprimée par les milieux des consommateurs? Cette contradiction n'est-elle pas en grande partie liée au fait que "les corporations professionnelles se sont vu, en quelque sorte, imposer ou surimposer la fonction de protection du public,... un peu comme une vocation encore artificielle", comme le constate le sociologue Rocher [3]?

Une seconde tendance a pris une certaine importance à ce colloque. Les corporations à titre réservé y ont, en effet, trouvé l'occasion de répéter leur insatisfaction à l'égard de leur statut actuel qui, selon elles, les rend

---

1 Voir page 98.
2 Voir page 99.
3 Voir page 103.

incapables d'assurer la protection du public. L'aspiration des corporations à titre réservé soit à un champ exclusif d'activités soit à un resserrement du contrôle des activités de ceux qui exercent la profession sans appartenir à la corporation relance le débat de la nécessité de contrôles plus serrés sur les professions existantes ou à venir.

Pour certains, la solution à tous ces problèmes se trouve dans un resserrement de la réglementation professionnelle mais ce n'est certes pas la tendance observée dans la plupart des pays du monde occidental où l'on s'oriente plutôt vers le respect du droit à l'autonomie de l'individu qui utilise les services professionnels et délaisse graduellement cette protection à caractère paternaliste qui a prévalu jusqu'à maintenant dans ce secteur d'activités. Cette tendance heurte de fond la tendance contraire des corporations à réclamer des contrôles toujours plus serrés et plus étendus de l'activité professionnelle, des restrictions à l'égard de la concurrence et des limitations à la diffusion de l'information.

Le système professionnel québécois pourra difficilement se soustraire à ces orientations nouvelles sans devenir rapidement anachronique et sans risquer une remise en question plus généralisée voire de sa légitimité même.

Toute démarche en ce sens ne peut être le lot de l'Office seul. Les professionnels, les consommateurs, les différents groupes sociaux, les responsables de l'administration publique doivent tous y participer.

En tenant ce colloque, l'Office a en quelque sorte voulu provoquer la rencontre de tous ces intervenants avec l'espoir que l'événement ne sera pas sans lendemain.

Collection
« Documents d'information »

Ouvrages déjà parus:

Actes du Colloque sur le titre réservé, 1980, 220 p.

Le titre réservé et la protection du public, 1982, 110 p.

La publicité sur les services professionnels, bibliographie sélective, 1982, 67 p.

La publicité sur les services professionnels, actes du colloque tenu à Québec les 16 et 17 novembre 1982, 1983, 238 p.

Le système professionnel québécois, 1974-1984, bilan et prospective, rapport de consultation, 1984, 102 p.

Office des professions
du Québec